



UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS

INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TESIS DE GRADO

TÍTULO:

**“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE CARTERA
VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO DE LA
PROVINCIA DE COTOPAXI CANTON LATACUNGA, PERÍODO DEL 1 DE
ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011”**

Tesis presentada previa a la obtención del Título de Ingeniería en Contabilidad y
Auditoría, C.P.A

Autores:

Chuquitarco Lagla Irma Verónica

Velástegui Rodríguez Yolanda Mercedes

Director:

Dra. Mónica Jeaneth Barbosa Reyes

LATACUNGA – ECUADOR
Junio _ 2012

AUTORÍA

Los criterios emitidos en el presente trabajo de investigación **“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTON LATACUNGA PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011”**, son de exclusiva responsabilidad de los autores .

.....
Chuquitarco Lagla Irma Verónica
C.I 0503323115

.....
Velástegui Rodríguez Yolanda Mercedes
C.I 0503079790

AVAL DEL DIRECTOR DE TESIS

En calidad de Director del Trabajo de Investigación sobre el tema **“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTON LATACUNGA, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011”** de Chuquitarco Lagla Irma Veronica con CI 0503323115 y Velástegui Rodríguez Yolanda Mercedes con CI 0503079790; postulantes de la especialidad de Contabilidad y Auditoría, considero que dicho Informe Investigativo cumple con los requerimientos metodológicos y aportes científico-técnicos suficientes para ser sometidos a la evaluación del Tribunal de Validación de Tesis que el Honorable Consejo Académico de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas de la Universidad Técnica de Cotopaxi designe, para su correspondiente estudio y calificación.

Latacunga, 15 noviembre, 2011

El Director

Dra. Mónica Jeaneth Barbosa Reyes

CI:

APROBACIÓN DEL TRIBUNAL DE GRADO

En calidad de Miembros del Tribunal de Grado aprueban el presente Informe de Investigación de acuerdo a las disposiciones reglamentarias emitidas por la Universidad Técnica de Cotopaxi, y por la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas; por cuanto, las postulantes: Chuquitarco Lagla Irma Veronica con CI 0503323115 y Velástegui Rodríguez Yolanda Mercedes con CI 0503079790 con el título de tesis: **“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTON LATACUNGA, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011”** han considerado las recomendaciones emitidas oportunamente y reúne los méritos suficientes para ser sometido al acto de Defensa de Tesis.

Por lo antes expuesto, se autoriza realizar los empastados correspondientes, según la normativa institucional.

Latacunga, 1 de junio del 2012

Para constancia firman:

.....
Lic. Guadalupe Bonilla
PRESIDENTE

.....
Ing. Juan Carlos Chancusig
MIEMBRO

.....
Ing. Angelita Falconi
OPOSITOR

**FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO FILIAL
LATACUNGA**

Latacunga, 16 de Noviembre del 2011

CERTIFICADO

La Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga, Certifica que las Srtas. Chuquitarco Lagla Irma Veronica portadora de la cédula No 0503323115 y Velástegui Rodríguez Yolanda Mercedes , portadora de la cédula No 0503079790, estudiantes de la Universidad Técnica de Cotopaxi de la Unidad Académica de Ciencias Administrativas y Humanísticas, de la carrera de Ingeniería en Contabilidad y Auditoría aplicaron la tesis **“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTON LATACUNGA, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011”** .

Es todo cuanto puedo certificar en honor a la verdad, las interesadas pueden hacer uso del presente certificado de manera que estimen conveniente siempre y cuando esto no perjudique directa o indirectamente a la institución.

Atentamente

Lic. Rafael Mogro
GERENTE FILIAL LATACUNGA

AGRADECIMIENTO

A Dios por haberme guiado por el camino del éxito; a cada uno de los que son parte de mi familia a mis Padres SEGUNDO Y ANGELICA con mucho amor y cariño, a mis HERMANOS, por siempre haberme dado su fuerza y apoyo incondicional que me han ayudado y llevado hasta donde estoy ahora.

A la Universidad Técnica de Cotopaxi por haberme abierto las puertas, a mis docentes, en especial a la Dra. Mónica Barbosa tutora de tesis, a todos que de alguna manera colaboraron para que este sueño se cumpla.

Irma

AGRADECIMIENTO

Gracias a Dios por haberme dado fuerza para seguir adelante y por haber guiado cada uno de mis pasos a las personas que me ayudaron de todas las maneras posibles, moral y económicamente entre ellas a mis padres, mi familia, mi novio y mis amigos.

Agradecer también por sus sabios conocimientos a mis maestros que supieron encaminarme para poder dar un paso más hacia el camino del éxito, en especial a la Ing. Janeth Barbosa.

Mil Gracias a todos de todo y por todo.

Yoly.

DEDICATORIA

Dedico este proyecto de tesis a DIOS y a un ser muy especial en mi vida CARLOS. A Dios porque ha estado conmigo en cada paso que doy, cuidándome y dándome fortaleza para continuar, a CARLOS, quien a lo largo de mi carrera ha velado por mi bienestar siendo mi apoyo en todo momento, depositando su entera confianza en cada reto que se me presentaba sin dudar ni un solo momento en mi inteligencia y capacidad.

Es por ellos que soy lo que soy ahora. Los amo con toda mi vida.

Irma

DEDICATORIA

Este trabajo se lo dedico a Dios por darme la fuerza para seguir adelante.

Con amor a mis Padres Arturo y Gloria gracias a su esfuerzo diario han hecho posible el poder culminar mi carrera, a Mishelle mi hermana y a toda mi familia por su cariño y confianza.

Este logro también se lo dedico a Luis, a pesar de las adversidades siempre me apoyo incondicionalmente para alcanzar este objetivo.

Con cariño para mis fieles amigos y padrino, por su amistad sincera.

Yoly.

TEMA: “PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTON LATACUNGA, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011”

**Autores: Irma Veronica Chuquitarco L.
Yolanda Mercedes Velastegui R.**

RESUMEN

El Control Interno es una herramienta de control que fortalece la organización administrativa, financiera y contable de una entidad y evita la subutilización de recursos. En la actualidad la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo no cuenta con procedimientos de control interno, debido a que no dispone del personal que se encargue de su diseño. La inexistencia de procedimientos de control interno ha provocado que exista duplicidad y mala segregación de funciones. Una vez identificado el problema buscamos obtener resultados mediante encuestas y entrevistas al personal de la FED en la ciudad de Latacunga, con respecto a la cartera vencida, y en base a esto el servicio que brinda no es idóneo de acuerdo a las siguientes consideraciones no cuenta con un programa de capacitación continua para el personal, la falta de un sistema de procedimientos de control interno no ha permitido hacer frente a los directivos con un enfoque gerencial de carácter técnico, que den continuidad a una verdadera gestión administrativa en cuanto se refiere a la consecución de objetivos y metas encaminadas al desarrollo institucional lo que ha provocado que los funcionarios y trabajadores incumplan sus responsabilidades lo realicen a medias, generando inestabilidad, descontento y desmotivación. Pensando en esto la presente investigación tuvo como fin establecer procedimientos de control que ayuden alcanzar la eficiencia y eficacia en las actividades emprendidas por el personal de la FED, mediante la elaboración de un manual de Procedimientos de Control para el Análisis de la Cartera Vencida que contiene las actividades, la forma de ejecutarlas y las políticas que rigen su desarrollo.

TEMA: “PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTON LATACUNGA, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011”

**Autores: Irma Veronica Chuquitarco L.
Yolanda Mercedes Velástegui R.**

ABSTRACT

Internal control is a control tool that strengthens the administrative, financial and accounting of an entity and avoid underutilization of resources. Currently Ecuadorian Development Foundation has no internal control procedures, because they do not have the staff to be responsible for its design. The lack of internal control procedures has resulted in duplication and poor there is segregation of duties. Once we identified the problem results from surveys and interviews with staff of the Fed in the city of Latacunga, with respect to nonperforming loans, and on this basis the service offered is not suitable according to the following considerations do not account with a continuous training program for staff, lack of a system of internal control procedures did not allow managers to deal with technical management approach, to give continuity to a true administrative management as it relates to the achievement of objectives and targets aimed at institutional development which has led to the officers and employees comply with their responsibilities made it halfway, creating instability, dissatisfaction and demotivation. With this in mind the present investigation was aimed at establishing control procedures that help achieve efficiency and effectiveness in the activities undertaken by the staff of the Fed, by developing a manual of Control Procedures for the Analysis of overdue containing activities, how to run and the policies that govern their development.

En calidad de docente de Inglés de la Universidad Técnica de Cotopaxi;

CERTIFICO

**Haber revisado el Abstract del Trabajo de Investigación
“PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE
CARTERA VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE
DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTON
LATACUNGA, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011”
de Chuquitarco Lagla Irma Veronica con CI 0503323115 y Velasteguí Rodríguez
Yolanda Mercedes con CI 0503079790, considero que dicho Abstrac cumple con
los requerimientos especificados por la institución.**

DOCENTE

.....
VELÁSTEGUI RODRÍGUEZ M

ÍNDICE DE CONTENIDOS

REF.	CONTENIDO	PAG.
	Carátula	
	Autoría.....	i
	Aval del director de tesis.....	ii
	Aprobacion del Tribunal.....	iii
	Aval de la Empresa.....	iv
	Agradecimiento.....	V
	Dedicatoria.....	vii
	Resumen.....	ix
	Abstract.....	X
	Aval del Abstract.....	Xi
	Índice.....	xii
	Introducción	1

CAPÍTULO I

1.	ANTECEDENTES INVESTIGATIVOS.....	3
1.1	CATEGORÍAS FUNDAMENTALES.....	4
1.2	FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	4
1.2.1	Gestión Financiera y Administrativa	4
1.2.2	Empresa.....	5
1.2.3	Tipos de Empresas.....	6
1.3.	LAS FUNDACIONES.....	7
1.3.1	Escritura de Constitución	8
1.3.2	Estatutos de la Fundación.....	9
1.3.3	Fundación en Proceso de Formación.....	9
1.3.4	Órganos de una Fundación.....	10
1.4.	CONTABILIDAD.....	10
1.4.1	Objetivos de la Contabilidad.....	11

1.4.2	Importancia de la Contabilidad.....	12
1.4.3.	Principios y Procedimientos Contables.....	12
1.5	CONTROL INTERNO	14
1.5.1	Importancia	15
1.5.2	Principios.....	15
1.5.3	Componentes	18
1.6.	NORMAS DE CONTROL INTERNO	26
1.6.1	Normas Contables.....	26
1.6.1.1	Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados.....	26
1.6.2	Normas Ecuatorianas de Contabilidad.....	28
1.6.3	Normas Técnicas de Control Interno.....	32
1.6.3.1	Normas Generales de Control Interno.....	32
1.6.3.2	Normas Gerenciales de Control Interno.....	34
1.6.3.3.	Normas de Control Interno para el Área de RRHH.....	34
1.6.3.4	Normas de Control Interno para el Área de Sistemas de Información Computarizados	35
1.7	EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO.....	36
1.8	CARTERA DE CRÉDITO	36
1.8.1	Tipos de Crédito.....	37
1.8.2	Importancia.....	38

CAPÍTULO II

2.	Diagnóstico Situacional de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo.....	40
2.1	Análisis FODA.....	41
2.2	Metodología de la Investigación	42
2.2.1	Tipo de Investigación.....	42
2.2.2	Métodos Empleados.....	42
2.2.3	Técnicas.....	43
2.2.4	Población.....	43

2.3	Aplicación de Encuestas a los Clientes y Entrevistas al Gerente de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga.....	44
2.3.1	Análisis e Interpretación de la Entrevista Dirigida al Gerente Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga.....	45
2.3.2	Análisis e Interpretación de la Entrevista Dirigida al Asesor de Crédito Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga.....	47
2.3.2	Análisis e Interpretación de la Encuesta Dirigida a los Socios de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga	50
2.4	Conclusiones y Recomendaciones.....	59

CAPÍTULO III

3.	PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTÓN LATACUNGA, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011	61
3.1	Diseño de la Propuesta.....	61
3.1.1	Datos Informativos.....	61
3.1.2	Justificación de la Propuesta.....	61
3.1.3	Objetivos.....	62
3.1.3.1	Objetivo General.....	62
3.1.3.2	Objetivo Especifico.....	62
3.1.4	Descripción de la Propuesta	62
3.1.5	Aplicación de la Propuesta.....	63
3.1.5.1	Reseña Histórica.....	63
3.1.5.2	Actividad Comercial.....	63
3.1.5.3	Misión.....	63

3.1.5.4	Visión	64
3.1.5.5	El Plan de la Organización	64
3.1.6	Descripción de los Procedimientos de Control.....	64
3.1.6.1	Cuestionario de Control Interno.....	65
3.1.6.2	Análisis de la Cartera de Crédito	66
3.1.7	Manual de control interno.....	80
3.1.7.1	Fases para la Elaboración del Manual.....	80
3.1.7.2	Simbología a ser Utilizada.....	81
3.2	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS.....	84
3.2.1	Índice.....	85
3.2.2	Introducción	86
3.2.3	Justificación del Manual	86
3.2.4	Objetivo del Manual.....	87
3.2.5	Estrategias de Cobranza.....	87
3.2.6	Proceso de Crédito.....	88
3.2.6.1	Flujograma del Proceso de Crédito	89
3.2.7	Proceso de Cobranza.....	90
3.2.8	Políticas propuestas para el Proceso de Cobranza.....	91
3.2.8.1	Flujograma para el Proceso de Cobranza.....	92
3.2.9	Proceso de Recuperación de Crédito en Mora	93
3.2.10	Sistema de Cobranza y Seguimiento al Crédito.....	94
3.2.11	Seguimiento al Crédito.....	95
3.2.12	Responsables de su Aplicación.....	96
3.2.13	Políticas Propuestas para la Recuperación de Cartera Vencida.	96
3.2.14	Gestión para la Cobranza Extrajudicial.....	97
3.2.15	Proceso para la Cobranza Extrajudicial.....	98
3.2.15.1	Flujograma para la Cobranza Extrajudicial.....	99
3.2.16	Gestión de Cobranza Prejudicial y Judicial.....	100
3.2.16.1	Flujograma para la Cobranza Prejudicial y Judicial.....	100
4.	Conclusiones.....	106
5.	Recomendaciones.....	107
6.	Glosario.....	108

7.	Bibliografía.....	109
8.	Anexos.....	111

ÍNDICE DE CUADROS

REF.	CONTENIDO	PAG.
2.1	Análisis FODA.....	41
2.2	Población Hacer Investigada.....	43
3.1	Cuestionario de Control Interno.....	65
3.2	Simbología a ser Utilizada.....	82
3.3	Flujograma para el Proceso de Crédito.....	89
3.4	Flujograma para el Proceso de Cobranza.....	92
3.5	Responsables de la Recuperación del Crédito.....	96
3.6	Flujograma para Cobranza Extrajudicial.....	99
3.7	Flujograma para Cobranza Prejudicial y Judicial.....	103

ÍNDICE DE TABLAS

REF.	CONTENIDO	PAG.
2.1	Atención de la FED.....	50
2.2	Motivos para Solicitar un Crédito	51
2.3	Requisitos que Solicita la Entidad	52
2.4	Frecuencia con que Solicitan Créditos	53
2.5	Puntualidad en el Pago de Cuotas	54
2.6	Plazo para el Pago de Cuotas	55
2.7	Incrementos de Alternativas de Crédito	56
2.8	Monto de Ingreso Mensual.....	57
2.9	Motivo de Incremento para el Pago de Cuotas	58

3.1	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Enero	66
3.2	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Febrero.....	67
3.3	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Marzo.....	68
3.4	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Abril.....	69
3.5	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Mayo.....	70
3.6	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Junio.....	71
3.7	Recolección de Datos de los Tipos de Créditos	72
3.8	Cartera Bruta	73
3.9	Cartera Neta.....	74
3.10	Cartera Improductiva	75
3.11	Morosidad por Línea de Crédito.....	76
3.12	Provisión para Cartera Improductiva.....	78
3.13	Provisión para Cartera Vencida.....	79

ÍNDICE DE GRÁFICO

REF.	CONTENIDO	PAG.
1.1	Categorías Fundamentales.....	4
1.2	Componentes de Control Interno.....	25
2.1	Atención de la FED.....	50
2.2	Motivos para Solicitar un Crédito.....	51
2.3	Requisitos que Solicita la Entidad	52
2.4	Frecuencia con que Solicitan Créditos	53
2.5	Puntualidad en el Pago de Cuotas	54
2.6	Plazo para el Pago de Cuotas	55
2.7	Incrementos de Alternativas de Crédito.....	56
2.8	Monto de Ingreso Mensual.....	57
2.9	Motivo de Incremento para el Pago de Cuotas	58
3.1	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Enero.....	66
3.2	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Febrero.....	67

3.3	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Marzo.....	68
3.4	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Abril.....	69
3.5	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Mayo.....	70
3.6	Cartera a Recuperar por Tipo de Crédito Mes de Junio.....	71
3.7	Recolección de Datos de los Tipos de Créditos	72
3.8	Cartera Bruta	73
3.9	Cartera Neta.....	74
3.10	Cartera Improductiva	75
3.11	Morosidad por Línea de Crédito.....	76

INTRODUCCIÓN

En este mundo cada vez más competitivo, un sector muy importante para el desarrollo de todos los países es el Sistema Financiero, sin embargo en el Ecuador las empresas crediticias padecen problemas de liquidez, es de gran importancia para dichas instituciones la creación de Procedimientos de Control para el Análisis de Cartera Vencida, pues este permite tener un mejor control de liquidez y las políticas utilizadas para la concesión de créditos, ejerciendo un control efectivo sobre los créditos y cobranzas.

La Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga debe tomar en cuenta la importancia del tema, pues el desconocimiento por parte de los administradores ocasiona problemas debido a la inexistencia de procedimientos de control para el análisis de cartera vencida lo que provoca inconvenientes económicos, y pérdida de tiempo para la toma inadecuada en decisiones.

Por lo mencionado anteriormente se considera necesario Diseñar Procedimientos de Control para el Análisis de Cartera Vencida que faciliten la rotación de cartera y se disminuya el porcentaje de endeudamiento, identificando las debilidades que ocasiona la inestabilidad aportando con una asesoría a la toma de decisiones, adoptando políticas y procedimientos administrativas y financieras.

La presente investigación reúne las características de originalidad porque no se han efectuado investigaciones similares en la entidad, la misma que conlleva a la determinación de Procedimientos de Control para el Análisis de la Cartera Vencida.

Los beneficiarios directos de la investigación serán el Gerente, Administradores, Directivos del Departamento de Crédito y clientes de la entidad pues al aplicar Procedimientos de Control para el Análisis de Cartera Vencida se podrá determinar el grado de liquidez y solvencia que posee la entidad.

La población a la cual se va investigar es el Director de la Filial, Asistente Administrativo y Clientes a los cuales se aplicó la muestra, el método aplicado es el descriptivo y la indagación está enfocada en un diseño no experimental, en cuanto a las técnicas que se utilizó fueron la entrevista, la encuesta y el cuestionario mismas que ayudan a obtener la información requerida para el desarrollo del trabajo.

A continuación se detallan los capítulos que contiene la presente investigación:

Para el desarrollo del primer Capítulo se recurrió a antecedentes investigativos, categorías fundamentales y el marco teórico.

Mientras que en el segundo capítulo se hace referencia a una breve caracterización de la institución objeto de estudio, análisis FODA, análisis e interpretación de resultados de la investigación de campo y el diseño de la propuesta.

En el tercer capítulo se aplica la propuesta y se desarrolla un Manual de Procedimientos de Control para el Análisis de Cartera Vencida, así como también se ha elaborado políticas para la cobranza esto daría como beneficio que la institución como tal disminuya la cartera vencida y consecuentemente obtenga rentabilidad de acuerdo a lo planificado.

Al final se desarrollan conclusiones y recomendaciones a las que se llegó con el desarrollo de esta investigación.

CAPÍTULO I

1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

En el Ecuador las empresas crediticias padecen problemas de liquidez es evidente que el fracaso del sistema financiero sea el resultado de un complejo sistema económico en el que se interaccionan múltiples factores, como la estructura cambiante de los mercados financieros, las estrategias y los antecedentes financieros, por ello se convierte en una ardua y complicada tarea implantar procedimientos de control interno, reduciendo considerablemente el volumen de cesaciones de pago, quiebras, concordatos y retraso en la cancelación de operaciones crediticias.

En la actualidad es importante para las instituciones financieras contar con adecuados procedimientos de control interno, en las políticas utilizadas para la concesión de créditos, ejerciendo un control efectivo sobre los créditos y cobranzas.

La Lic. Mónica Elizabeth Arcos Pérez en su estudio investigativo elaborado sobre “Procedimientos de Control Interno para optimizar el sistema de Crédito y Cobranzas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Mushuc Runa” determinó que existe ausencia de una buena y adecuada administración de crédito negando a la cooperativa la posibilidad de contar a tiempo con una serie de datos que puedan ayudar a detectar problemas en la cartera y por ende provocar potenciales pérdidas.

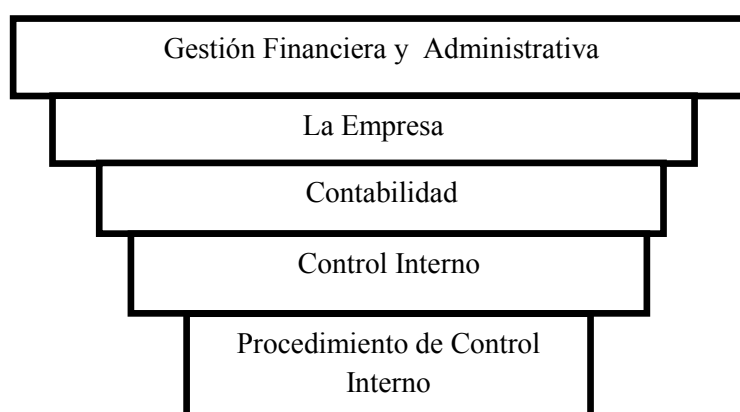
Los problemas pudieron ser superados con la aplicación de políticas y procedimientos en el manejo de responsabilidades de cada cargo, estableciendo sus funciones principales y existiendo una adecuada segregación de funciones, consiguiendo una adecuada toma de decisiones.

En la FED que anteriormente no se ha realizado este tipo de trabajos, por lo que consideramos la necesidad de realizar un estudio detallado para un desarrollo de una guía que permita un manejo ágil y eficiente de los procedimientos de control para el análisis de cartera.

Por lo que a continuación se describen las siguientes categorías fundamentales para la elaboración del siguiente capítulo.

1.1 CATEGORÍAS FUNDAMENTALES

GRÁFICO N° 1.1: Categorías Fundamentales



Elaborado por: Las Investigadoras

1.2 FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

1.2.1 Gestión Financiera y Administrativa

1.2.1.1 Gestión Financiera

En los últimos años las empresas han alcanzado el éxito esperado gracias a la aplicación de una buena gestión financiera y administrativa, tomando en cuenta que al planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de

la organización se puede controlar los recursos organizacionales, con el propósito de alcanzar las metas establecidas.

YVES Gérard (1992) menciona que la gestión financiera es: “El conjunto de las actividades de decisión que tiene lugar dentro de una empresa o en términos más generales de una organización, administración, asociación, grupo, etc”

CARRASCO, Silvio manifiesta que la Gestión Administrativa y Financiera es un “Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar”. <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glo> 01 de enero del 2008 a las 22h00.

ZAMBRANO (2008) describe a la Gestión Administrativa y Financiera como:

“Un medio que utiliza la gerencia, para la administración del capital de trabajo dentro de un equilibrio de los criterios de riesgo y rentabilidad; además de orientar la estrategia financiera para garantizar la disponibilidad de fuentes de financiación y proporcionar el debido registro de las operaciones como herramientas de control de la gestión de la empresa”

<http://www.recursos.pag.pe/org/ARCHIVOS/Glo> 01 de enero del 2008 a las 23h00.

1.2.1.2 Gestión Administrativa

Las investigadoras consideran que el proceso administrativo representa en la empresa o en todo tipo de negocios los pasos a seguir, ya que de esto depende para que una entidad mantenga organización, coordinación, dirección, y control para prosperar en el mercado; es por eso que la gestión administrativa ha sido de gran importancia para todo tipo de empresa alcanzando un gran impacto.

1.2.2 EMPRESA

El ejercicio económico ha sido una de las principales actividades en la sociedad, misma que ha permitido el desarrollo en los países, apareciendo las empresas y convirtiéndose en el principal eje económico, por lo que se define a continuación.

El autor OROZCO, Patricio (2005) define a la empresa como “La entidad que se establece en determinado lugar, para desarrollar actividades relacionadas con la producción y venta de bienes o servicios, o las dos cosas a fin de obtener utilidades básicamente” (pag.3).

Para NARANJO, Joselito (2000) la empresa es un ente que “Presta un servicio a cambio de un valor económico, porque esta ofrece a los consumidores y a otros lo que estos pueden necesitar, este servicio está representado por la oferta de bienes y servicios, así como la demanda, calificados e identificados entre sí” (pag3).

Para las investigadoras la empresa es un sistema que interacciona con el entorno materializando una idea, de forma planificada, dando satisfacción a sus clientes, a través de la actividad económica, misma que requiere de la razón de ser, misión, visión, estrategias, objetivos, tácticas y políticas de actuación.

1.2.3 Tipos de Empresas

Existen varios tipos de empresa las cuales se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

a.) Corporaciones o Sociedades Anónimas.

Es una compañía que tiene el capital total dividido en acciones, las que pueden ser negociadas públicamente. Se requiere un mínimo de dos accionistas para dividir el capital accionario, a no ser que la compañía pertenezca en parte a una organización gubernamental y sea prestadora de algún servicio público, en donde

es permitida la existencia de un único accionista, la responsabilidad de los accionistas se restringe exclusivamente a la propiedad de sus acciones.

Para proceder a la aprobación e inscripción de la sociedad en el Registro Mercantil de Ecuador, se requiere de una presentación previa de la constitución de la corporación, sus estatutos y escrituras ante la Superintendencia de Compañías o de Bancos.

El capital mínimo exigido para la constitución de la sociedad es de US\$ 800 en dinero o especies, con el 100% suscrito y a lo menos el 25% pagado al momento de su formación.

b.) Compañías de Responsabilidad Limitada.

La responsabilidad de los socios en este tipo de compañías, se limita a la contribución al capital. Es posible que personas extranjeras sean socias de este tipo de compañías, pero no sucede lo mismo con las corporaciones foráneas, ya que estas tienen prohibición de participar.

El mínimo requerido como capital inicial es de US\$ 400, del cual debe estar pagado al menos el 50% cuando se lleve a cabo su formación, y lo restante en el transcurso del siguiente año; las Compañías de Responsabilidad Limitada pueden establecerse para cualquier tipo de negocio, exceptuando la banca, los seguros y las finanzas.

1.3 LAS FUNDACIONES

Las Fundaciones son organizaciones constituidas sin fin de lucro que, por voluntad de sus creadores tienen afectado de modo duradero su patrimonio a la realización de fines de interés general, y están amparadas por el Art. 34.1 de la Constitución Ecuatoriana

Así pues, las características fundamentales serían las siguientes:

- a.)** Necesitan de un patrimonio
- b.)** Deben perseguir fines de interés general
- c.)** No están formadas por socios
- d.)** Carecen de ánimo de lucro

Con respecto a estas características hay que aclarar que no tener ánimo de lucro significa que no se pueden repartir los beneficios o excedentes económicos anuales, por tanto, sí se puede:

- a)** Tener excedentes económicos al finalizar el año
- b)** Tener contratados laborales en la Fundación
- c)** Realizar actividades económicas que puedan generar excedentes económicos.

Lógicamente, dichos excedentes deberán reinvertirse en el cumplimiento de los fines de la entidad.

1.3.1 Escritura de Constitución

La Escritura de Constitución de una Fundación es el documento de creación de la misma y debe recoger, al menos, los siguientes aspectos:

- a)** El nombre y apellidos
- b)** Edad
- c)** Estado Civil del fundador o fundadores
- d)** Denominación o razón social
- e)** Si son personas jurídicas
- f)** Nacionalidad, domicilio
- g)** Número de identificación fiscal.
- h)** La voluntad de constituir una Fundación.
- i)** La dotación, su valoración y la forma y realidad de su aportación.
- j)** Los Estatutos de la Fundación.

k) La identificación de las personas que integran el órgano de gobierno, así como su aceptación si se efectúa en el momento fundacional.

1.3.2 Estatutos de la Fundación

En los estatutos, se hará constar:

- a)** La denominación de la entidad.
- b)** Los fines fundacionales.
- c)** El domicilio de la Fundación y el ámbito territorial en que haya de desarrollar principalmente sus actividades.
- d)** Las reglas básicas para la aplicación de los recursos al cumplimiento de los fines fundacionales y para la determinación de los beneficiarios.
- e)** La composición del Patronato, las reglas para la designación y sustitución de sus miembros, las causas de su cese, sus atribuciones y la forma de deliberar y adoptar acuerdos.
- f)** Cualesquiera otras disposiciones y condiciones lícitas que el fundador o los fundadores tengan a bien establecer.

1.3.3 Fundación en Proceso de Formación

Es importante tener en cuenta qué actos puede llevar a cabo la Fundación, desde el momento en que se otorga la escritura de constitución hasta que adquiere personalidad jurídica, una vez inscrita en el Registro.

Los actos que se pueden llevar a cabo en este periodo y que se entienden automáticamente asumidos por la Fundación cuando obtenga personalidad jurídica, son los siguientes:

- 1)** Todos los actos necesarios para la constitución.
- 2)** Aquellos actos indispensables para la conservación de su patrimonio.
- 3)** Los actos que no admitan demora sin perjuicio para la Fundación.

Por ello, es necesario tener presente que todos aquellos actos realizados en este periodo y que no formen parte de alguno de los supuestos anteriores, no existe obligación para la Fundación de asumirlos y las posibles responsabilidades derivados de los mismos podrán hacerse efectivas sobre las personas que los hayan realizado.

También es necesario tener en cuenta que existe un plazo de seis meses, desde el otorgamiento de la escritura de constitución, para instar la inscripción por parte de los Patronos. Si no se cumpliera este plazo, el Protectorado procederá a cesar a los patronos, quienes responderán solidariamente de las obligaciones contraídas en nombre de la fundación y por los perjuicios que ocasione la falta de inscripción.

1.3.4 Órganos de una Fundación

El órgano de gobierno y representación de las Fundaciones es el Patronato, cuyos miembros reciben el nombre de Patronos. El Patronato debe estar constituido por, al menos tres personas y su composición y sistema de designación deberán quedar establecidos en la Escritura de Constitución y Estatutos.

Los Patronos deben aceptar el nombramiento en documento público, en documento privado con firma legitimada por notario y en ningún caso pueden recibir retribución por el desempeño de su función, aunque pueden ser compensados por los gastos que se deriven de la misma.

1.4 CONTABILIDAD

Para un adecuado manejo de los recursos que posee una entidad, es necesario llevar un sistema que permita visualizar e identificar de manera ordenada las actividades diarias que se realiza, es así que a continuación se define la contabilidad.

AGUIRRE, Juan (1998) define a la Contabilidad como “Aquella encargada de informar la situación patrimonial de la empresa, en un momento determinado así como los resultados obtenidos por la misma, en el correspondiente ejercicio económico” (pag.7).

Según NARANJO, Joselito (2000) la contabilidad “Es una ciencia que analiza, interpreta, ordena y registra las transacciones comerciales de una empresa, dentro de un periodo contable, para que al final de este determinar los resultados obtenidos, mediante los estados financieros”(pag.15).

La contabilidad es una técnica que se ocupa de registrar, clasificar y resumir las operaciones mercantiles de un negocio con el fin de interpretar sus resultados. Por consiguiente, los gerentes o directores a través de la contabilidad podrán orientarse sobre el curso que siguen sus negocios mediante datos contables y estadísticos. Estos datos permiten conocer la estabilidad y solvencia de la compañía, la corriente de cobros y pagos, las tendencias de las ventas, costos y gastos generales, entre otros. De manera que se pueda conocer la capacidad financiera de la empresa.

1.4.1 Objetivos de la Contabilidad

Proporcionar información a: Dueños, accionistas, bancos y gerentes, con relación a la naturaleza del valor de las cosas que el negocio deba a terceros, la cosas poseídas por los negocios. Sin embargo, su primordial objetivo es suministrar información razonada, con base en registros técnicos, de las operaciones realizadas por un ente privado o público. Para ello deberá realizar:

- a)** Registros con bases en sistemas y procedimientos técnicos adaptados a la diversidad de operaciones que pueda realizar un determinado ente.
- b)** Clasificar operaciones registradas como medio para obtener objetivos propuestos.
- c)** Interpretar los resultados con el fin de dar información detallada y razonada.

Con relación a la información suministrada, esta deberá cumplir con un objetivo administrativo y uno financiero:

1.- Administrativo.- Ofrecer información a los usuarios internos para suministrar y facilitar a la administración intrínseca la planificación, toma de decisiones y control de operaciones. Para ello, comprende información histórica presente y futura de cada departamento en que se subdivide la organización de la empresa.

2.- Financiero.- Proporcionar información a usuarios externos de las operaciones realizadas por un ente, fundamentalmente en el pasado por lo que también se le denomina contabilidad histórica.

1.4.2 Importancia de la Contabilidad

La contabilidad es de gran importancia porque todas las empresas tienen la necesidad de llevar un control de sus negociaciones mercantiles y financieras. Así obtendrá mayor productividad y aprovechamiento de su patrimonio. Por otra parte, los servicios aportados por la contabilidad son imprescindibles para obtener información de carácter legal.

1.4.3 Principios y Procedimientos Contables

Los principios y procedimientos contables son muy importantes en toda institución por lo que a continuación se describe lo siguiente:

1) Principios Contables

Los principios contables se refieren a conceptos básicos o conjuntos de proposiciones directrices a las que debe subordinarse todo desarrollo posterior. Su misión es la de establecer delimitaciones en los entes económicos, las bases de la cuantificación de las operaciones y la presentación de la información financiera.

Los principios de la contabilidad se establecieron para ser aplicados a la denominada contabilidad financiera y, por extensión, se suelen aplicar también a la contabilidad administrativa.

La contabilidad administrativa se planeará de acuerdo a las necesidades o preferencia de cada empresa, la cual podrá imponer sus propias regulaciones. La contabilidad financiera deberá planearse para proporcionar información cuantitativa, comparativa y confiable a sus usuarios externos.

2) Procedimientos Contables

El manejo de registros constituye una fase o procedimiento de la contabilidad. El mantenimiento de los registros conforma un proceso en extremo importante, toda vez que el desarrollo eficiente de las otras actividades contable depende en alto grado, de la exactitud e integridad de los registros de la contabilidad.

- a.) Cuentas**
- b.) Débitos y créditos**
- c.) Cargos y créditos a las cuentas**
- d.) Cuentas de activos**
- e.) Cuentas de pasivo y capital**
- f.) Resumen del funcionamiento de los débitos y créditos**
- g.) Registros de las operaciones**
- h.) Cuentas por cobrar y por pagar**
- i.) El diario y el mayor**
- j.) Pases al mayor**
- k.) Determinación de los saldos de las cuentas**
- l.) La balanza de comprobación**

1.5 CONTROL INTERNO

En las empresas es necesario mantener un adecuado control en todos los departamentos, mismo que permita manejar de manera adecuada los recursos implantándose así el control interno, que según algunos autores lo definen a continuación.

HOLMES, Arthur, Auditoría, Principios y Procedimientos, Editorial Limusa S.A, Tomo I, (1994) **“El Control Interno contribuye a la seguridad del sistema contable que se utiliza en la empresa, fijando y evaluando los procedimientos administrativos, contables y financieros que ayudan a que la empresa realice su objeto. Detecta las irregularidades y errores por una solución factible evaluando todos los niveles de autoridad, la administración del personal, los métodos y sistemas contables para que así el auditor pueda dar cuenta veraz de las transacciones y manejos empresariales.”** pag.111.

MANTILLA, Rolando (1999) manifiesta que el Control Interno es;
“Un proceso, ejecutado por personal de la entidad, diseñado para cumplir objetivos específicos, cuenta con cinco componentes interrelacionados, los cuales son inherentes a la forma como la administración maneja la empresa. Los componentes están ligados, y sirven como criterio para determinar cuando el sistema es objetivo” (pag.3)

LYBRAND, Wolfrang (2007) define al Control Interno como;
“El sistema integrado de control, tanto financiero como de otro tipo, que implanta la dirección con objeto de llevar a cabo de manera ordenada, la gestión de su organización, salvaguardar sus activos, y asegurar, dentro de lo posible, la corrección y fidelidad de los registros”(pag18).

Las investigadoras consideran que el control interno es una etapa primordial en la administración, pues aunque una empresa cuente con magníficos planes administrativos, el ejecutivo no podrá verificar cual es la situación real de la

organización si no existe un mecanismo que se cerciore e informe si los hechos van de acuerdo con los objetivos, y que la actividad de la entidad se desarrolla eficazmente según las directrices marcadas por la administración.

1.5.1 Importancia

MEINGS, Walter, LARSEN, Jhon, MEINGS, Robert (1986). Principios de Auditoría, Editorial Diana, Segunda Edición, México, **“La revisión del control interno en la preparación de la Auditoría es importante porque permite al auditor evaluar el grado de control existente, medir el alcance y naturaleza del trabajo en una entidad.”**

A medida de que la empresa crece mayor es la necesidad de mejorar la estructura de control interno por cuanto, es imposible que los directivos controlen o supervisen personalmente las operaciones a su cargo, lo que los lleva a tomar decisiones basándose en los informes recibidos.

Para las investigadoras el control interno es más que un instrumento para prevenir fraudes o errores accidentales pues, no solo se preocupa de los estados financieros y del aspecto contable, sino que cubre las diversas áreas y llega a todas las operaciones.

1.5.2 Principios

Los principios de control interno, es considerado como la aplicación y eficiencia demostrada en su práctica, constituyen las bases para el establecimiento de normas y procedimientos de control interno.

Los principios esenciales de control son los siguientes:

- a.) Limitación en el manejo del efectivo.
- b.) Finanzas o cauciones.

- c.) División de responsabilidad en una transacción completa.
- d.) Separación de funciones de carácter incompatible.
- e.) Asignación de responsabilidades.
- f.) Selección de personal capacitado.
- g.) Rotación de funciones.
- h.) Instrucciones por escrito.
- i.) Formularios pre numerados.
- j.) Pruebas de verificación.
- k.) Partida doble.
- l.) Uso de equipo mecánico y eléctrico.

a.) Limitación en el manejo del efectivo.- Para un mejor control del efectivo, es necesario que las erogaciones considerables sean realizadas mediante emisión de cheques y solo los gastos menores de la entidad sean manejados a través de un fondo denominado caja chica

b.) Finanzas o Cauciones.- Las finanzas protegen a la empresa, hasta una cantidad convenida, contra fraudes o desfalcos de empleados deshonestos. Este principio está en relación con los empleados encargados de dinero en efectivo o de guarda almacén.

c.) División de responsabilidad en una transacción completa.- Ninguna persona debe ser responsable del proceso completo de una transacción desde su inicio hasta su fin, ya que la misma es susceptible de cometer irregularidades que podrían no ser detectadas. Por lo tanto las tareas que involucran una transacción serán realizadas por varias personas, facilitando así su control posterior.

d.) Separación de Funciones de Carácter Incompatible.- Deben separarse las funciones de carácter incompatible en partes como son:

- Inicio
- Registro
- Autorización

- Custodia

Significa que algunas tareas tienen que ser ejecutadas por distintas personas con el fin de evitar errores o desviaciones.

e.) Asignación de Responsabilidades.- Significa que la alta dirección tiene que asignar responsabilidades y limitaciones por escrito a cada empleado que trabaja en la Empresa.

f.) Selección de Personal Capacitado.- Para la ocupación de un puesto debe seleccionarse personas que sean hábiles y capaces, que serán quienes producen con la máxima eficiencia y a un costo razonable.

g.) Rotación de Funciones.- Este principio nos habla lo indispensable en que una persona puede desarrollarse en distintos puestos de trabajo, que permitan determinar sus tareas encomendadas así como lograr un control interno efectivo.

h.) Instrucciones por Escrito.- Las funciones que tienen que cumplir los empleados tienen que ser determinadas por escrito a través de manuales, la ventaja al dar instrucciones por escrito es para evitar el olvido y mal interpretación de sus tareas encomendadas así como un control interno efectivo.

i.) Formularios Pre numerados.- Los documentos numerados con anticipación proporcionan evidencia que ha sucedido las transacciones, además de indicar el beneficio, valor y términos de transacción.

j.) Pruebas de Verificación.- Las mejores pruebas de verificación son las que se realizan en forma sorpresiva, con el fin de evaluar la veracidad y exactitud de las operaciones.

k.) Partida Doble.- Toda transacción al momento de efectuarla debe tener su respectiva cuenta deudora frente a una acreedora.

Proporcionando así información útil y confiable que se verán reflejados en los estados financieros de la entidad.

l.) Uso de Equipo Mecánico y Eléctrico.- La empresa para un mejor desarrollo de sus actividades requiere la utilización de equipos mecánicos que dinamicen las operaciones de la entidad proporcionando así eficiencia en las actividades laborales realizadas diariamente.

1.5.3 Componentes

Los componentes pueden considerarse como un conjunto de normas que son utilizadas para medir el control interno y determinar su efectividad. Según el informe emitido por el Comité de Organismos Patrocinadores de la Comisión Treadway (COSO), los componentes del control interno son:

- a.) Entorno de Control
- b.) Evaluación de Riesgos.
- c.) Actividades de Control.
- d.) Información y Comunicación
- e.) Supervisión o Monitoreo.

a.) Entorno de Control

El Entorno de Control marca la pauta del funcionamiento de una empresa e influye en la concienciación de sus empleados respecto al control, es la base de todos los demás componentes del control interno, aportando disciplina y estructura.

Los factores del entorno de control incluyen la integridad, los valores éticos y la capacidad de los empleados de la empresa, la filosofía de dirección y el estilo de gestión. El entorno de control propicia la estructura en la que se deben cumplir los objetivos y la preparación del hombre que hará que se cumplan.

Los elementos son los siguientes:

- Integridad y valores éticos
- Autoridad y responsabilidad
- Estructura Organizacional
- Políticas de personal

b.) Evaluación del Riesgo.

Las organizaciones, cualquiera que sea su tamaño, se enfrentan a diversos riesgos de origen externos e internos que tienen que ser evaluados. Una condición previa a la evaluación del riesgo es la identificación de los objetivos a los distintos niveles, vinculados entre sí e internamente coherentes.

La evaluación de los riesgos consiste en la identificación y el análisis de los riesgos relevantes para la consecución de los objetivos, y sirve de base para determinar cómo han de ser gestionados los riesgos.

La evaluación del riesgo no es una tarea a cumplir de una vez para siempre. Debe ser un proceso continuo, una actividad básica de la organización, como la evaluación continua de la utilización de los sistemas de información o la mejora continua de los procesos.

Los procesos de evaluación del riesgo deben estar orientados al futuro, permitiendo a la dirección anticipar los nuevos riesgos y adoptar las medidas oportunas para minimizar o eliminar el impacto de los mismos en el logro de los resultados esperados, la evaluación del riesgo tiene un carácter preventivo y se debe convertir en parte natural del proceso de planificación de la empresa.

Los elementos son:

- Los objetivos deben ser establecidos y comunicados
- Identificación de los riesgos internos y externos
- Los planes deben incluir objetivos e indicadores de rendimiento

c.) Actividades de Control

Las actividades de control abarcan una gran variedad de políticas y los procedimientos correspondientes de implantación que ayudan a asegurar que se siguen las directrices de la dirección. Ayudan a asegurar que se llevan a cabo aquellas acciones identificadas como necesarias para afrontar los riesgos y así conseguir los objetivos de la entidad.

Las actividades de control son las políticas y los procedimientos que ayudan a asegurar que se lleven a cabo las instrucciones de la dirección de la empresa. Ayudan a asegurar que se tomen las medidas necesarias para controlar los riesgos relacionados con la consecución de los objetivos de la empresa. Hay actividades de control en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones.

Deben establecerse y ajustarse políticas y procedimientos que ayuden a conseguir una seguridad razonable de que se llevan a cabo en forma eficaz las acciones consideradas necesarias para afrontar los riesgos que existen respecto a la consecución de los objetivos de la unidad.

Las actividades de control existen a través de toda la organización y se dan en toda la organización, a todos los niveles y en todas las funciones, e incluyen cosas tales como; aprobaciones, autorizaciones, verificaciones, conciliaciones, análisis de la eficacia operativa, seguridad de los activos, y segregación de funciones.

En algunos entornos, las actividades de control se clasifican en, controles preventivos, controles de detección, controles correctivos, controles manuales o de usuario, controles informáticos o de tecnología de información, y controles de

la dirección. Independientemente de la clasificación que se adopte, las actividades de control deben ser adecuadas para los riesgos.

Hay muchas posibilidades diferentes en lo relativo a actividades concretas de control, lo importante es que se combinen para formar una estructura coherente de control global.

Las empresas pueden llegar a padecer un exceso de controles hasta el punto que las actividades de control les impidan operar de manera eficiente, lo que disminuye la calidad del sistema de control. Por ejemplo, un proceso de aprobación que requiera firmas diferentes puede no ser tan eficaz como un proceso que requiera una o dos firmas autorizadas de funcionarios componentes que realmente verifiquen lo que están aprobando antes de estampar su firma.

d.) Información y Comunicación

1.) Información

Se identifica, recoge, procesa y presenta por medio de los sistemas de información. La información pertinente incluye los datos del sector y los datos económicos y de organismos de control obtenidos de fuentes externas así como la información generada dentro de la organización.

La máxima autoridad y los directivos de la entidad, deben identificar, capturar y comunicar información pertinente y con la oportunidad que facilite a las servidoras y servidores cumplir sus responsabilidades.

El sistema de información y comunicación, está constituido por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones técnicas, administrativas y financieras de una entidad, la calidad de la información que brinda el sistema facilita a la máxima autoridad adoptar decisiones adecuadas que permitan controlar las actividades de la entidad y preparar información

confiable, el sistema de información permite a la máxima autoridad evaluar los resultados de su gestión en la entidad versus los objetivos predefinidos, es decir, busca obtener información sobre su nivel de desempeño.

2.) Comunicación

La comunicación es inherente al proceso de información. La comunicación también se lleva a cabo en un sentido más amplio, en relación con las expectativas y responsabilidades de individuos y grupos.

La comunicación debe ser eficaz en todos los niveles de la organización (tanto hacia abajo como hacia arriba y a lo largo de la misma) y con personas ajenas a la organización.

La comunicación es la transmisión de información facilitando que las servidoras y servidores puedan cumplir sus responsabilidades de operación, información financiera y de cumplimiento. Los sistemas de información y comunicación que se diseñen e implanten deberán concordar con los planes estratégicos y operativos, debiendo ajustarse a sus características y necesidades y al ordenamiento jurídico vigente.

La obtención de información interna y externa, facilita a la alta dirección preparar los informes necesarios en relación con los objetivos establecidos. El suministro de información a los usuarios, con detalle suficiente y en el momento preciso, permitirá cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y eficaz.

3.) Controles Sobre Sistemas de Información

Los sistemas de información contarán con controles adecuados para garantizar confiabilidad, seguridad y una clara administración de los niveles de acceso a la información y datos sensibles.

En función de la naturaleza y tamaño de la entidad, los sistemas de información serán manuales o automatizados, estarán constituidos por los métodos establecidos para registrar, procesar, resumir e informar sobre las operaciones administrativas y financieras de una entidad y mantendrán controles apropiados que garanticen la integridad y confiabilidad de la información. La utilización de sistemas automatizados para procesar la información implica varios riesgos que necesitan ser considerados por la administración de la entidad.

Estos riesgos están asociados especialmente con los cambios tecnológicos por lo que se deben establecer controles generales, de aplicación y de operación que garanticen la protección de la información según su grado de sensibilidad y confidencialidad, así como su disponibilidad, accesibilidad y oportunidad.

e.) Supervisión

Los sistemas de control interno requieren supervisión, es decir, un proceso que comprueba que se mantiene el adecuado funcionamiento del sistema a lo largo del tiempo. Esto se consigue mediante actividades de supervisión continuada, evaluaciones periódicas o una combinación de ambas cosas.

La supervisión continuada se da en el transcurso de las operaciones. Incluye tanto las actividades normales de dirección y supervisión, como otras actividades llevadas a cabo por el personal en la realización de sus funciones.

El alcance y la frecuencia de las evaluaciones periódicas dependerán esencialmente de una evaluación de los riesgos y de la eficacia de los procesos de supervisión continuada. Las deficiencias detectadas en el control interno deberán ser notificadas a niveles superiores, mientras que la alta dirección y el consejo de administración deberán ser informados de los aspectos significativos observados.

Todo el proceso debe ser supervisado, introduciéndose las modificaciones pertinentes cuando se estime necesario. De esta forma el sistema puede reaccionar ágilmente y cambiar de acuerdo a las circunstancias.

Es preciso supervisar continuamente los controles internos para asegurarse de que el proceso funciona según lo previsto. Esto es muy importante porque a medida que cambian los factores internos y externos, controles que una vez resultaron idóneos y efectivos pueden dejar de ser adecuados y de dar a la dirección la razonable seguridad que ofrecían antes.

El alcance y frecuencia de las actividades de supervisión dependen de los riesgos a controlar y del grado de confianza que inspira a la dirección el proceso de control, la supervisión de los controles internos puede realizarse mediante actividades continuas incorporadas a los procesos empresariales y mediante evaluaciones separadas por parte de la dirección, de la función de auditoría interna o de personas independientes.

Las actividades de supervisión continua destinadas a comprobar la eficacia de los controles internos incluyen las actividades periódicas de dirección y supervisión, comparaciones, conciliaciones, y otras acciones de rutina.

Luego del análisis de cada uno de los componentes, podemos sintetizar que éstos, vinculados entre sí:

- Generan una sinergia y forman un sistema integrado que responde de una manera dinámica a las circunstancias cambiantes del entorno.
- Son influidos e influyen en los métodos y estilos de dirección aplicables en las empresas e inciden directamente en el sistema de gestión, teniendo como premisa que el hombre es el activo más importante de toda organización y necesita tener una participación más activa en el proceso de dirección y sentirse parte integrante del Sistema de Control Interno que se aplique.

- Su funcionamiento eficaz proporciona un grado de seguridad razonable de que una o más de las categorías de objetivos establecidas van a cumplirse. Por consiguiente, estos componentes también son criterios para determinar si el control interno es eficaz.
- Marcan una diferencia con el enfoque tradicional de control interno dirigido al área financiera.
- Coadyuvaran al cumplimiento de los objetivos organizacionales en sentido general.

Los directivos de la entidad, establecerán procedimientos de supervisión de los procesos y operaciones, para asegurar que cumplan con las normas y regulaciones y medir la eficacia y eficiencia de los objetivos institucionales, sin perjuicio del seguimiento posterior del control interno.

A continuación se presentara un gráfico donde se mostrara los componentes del control interno.

Grafico N.1.2: Componentes del Control Interno



Fuente: www.datasec-soft.com

1.6 NORMAS DE CONTROL INTERNO

Las normas de control interno se fundamentan en principios, prácticas procedimientos administrativos y financieros, con el fin de proteger y conservar los recursos de la entidad, asegurando que las operaciones se efectúen apropiadamente.

1.6.1 Normas Contables

1.6.1.1 Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (PCGA)

CEPEDA, Gustavo (2005). Auditoría y Control Interno. Bogotá. Editorial McGraw-Hill Interamerican. **“Los PCGA son los cimientos sobre los cuales se levanta la contabilidad, la auditoría, los controles internos y toda el área contable-financiera de las empresas tanto públicas como privadas, es decir son conceptos básicos que ayudan a que la contabilidad sea exacta, veraz y tenga una validez técnica durante todo el proceso contable hasta la presentación de los estados financieros.”**

La aplicación de los registros de contabilidad en el registro de las operaciones contables que realiza la empresa permite lograr uniformidad de criterios entre todos los contadores razonabilidad de los estados financieros y comparabilidad entre los estados financieros de distintos periodos.

A continuación se definirán los principios más importantes:

- ***Ente contable.-*** Se considera ente contable a cada organismo o entidad que desarrolla una actividad económica.
- ***Uniformidad.-*** Los principios deben ser aplicados uniformemente de un periodo a otro.

- ***Existencia permanente o entidad en marcha.-*** Todo ente contable se presumirá de existencia permanente a menos que el instrumento legal que lo creo especifique lo contrario.
- ***Unidad de medida.-*** La contabilidad reconocerá y registrará las operaciones en la moneda de curso legal en el Ecuador, que es el dólar.
- ***Costo histórico.-*** Todas las transacciones se registrarán al costo de adquisición, producción o construcción.
- ***Partida doble.-*** Toda transacción financiera dará lugar a un registro simultáneo en el debe y haber, por valores iguales. “El uso de la partida doble propicia esta regla: no habrá deudor sin acreedor y viceversa”.
- ***Importancia relativa.-*** La información procesada y presentada por la contabilidad incluirá aquellos aspectos significativos susceptibles de cuantificarse o cuya revelación sea importante en la toma de decisiones.
- ***Periodos contables.-*** Los entes contables informarán sobre su situación financiera y los resultados de sus operaciones en lapsos uniformes para poder comparar la información de un período con otro.

En nuestro país el período contable comprende del 1 de enero al 31 de diciembre de cada año, pero también se podrá preparar información financiera inmediata por períodos uniformes según los requerimientos de la empresa. (Mensual, trimestral, semanal).

- ***Consistencia.-*** Los principios, políticas y normas deben ser aplicados en forma consistente a lo largo del periodo y de un periodo a otro, para que la información sea comparable.

- ***Conservatismo.-*** Cuando se deba elegir entre más de una alternativa para medir y registrar una transacción se escogerá la que ofrezca resultados prudentes y conservadores.
- ***Reconocimiento de transacciones.-*** Las transacciones o hechos económicos que afecten a la posición financiera y las operaciones de los resultados de las operaciones, serán reconocidos en el momento que ocurra haya o no movimiento de dinero.
- ***Revelación suficiente.-*** La información contable presentada deberá contener en forma clara y comprensible todo lo necesario para juzgar los resultados de las operaciones y la situación de la empresa.

1.6.2 Normas Ecuatorianas de Contabilidad (NEC)

En cada país las normas y prácticas locales regulan en mayor o menor grado la preparación y presentación de los Estados Financieros, las mismas que responden a las necesidades económicas de cada uno de ellos, estas prácticas se basan en las normas Internacionales de Contabilidad.

- ***NEC 1. Presentación de Estados Financieros.-*** Esta norma establece consideraciones generales para la presentación de los estados financieros.
- ***NEC 2. Revelación de los estados financieros de bancos y otras instituciones financieras.-*** El estado de resultado debe agrupar los ingresos y gastos por su naturaleza.
- ***NEC 3. Estado de Flujo de Efectivo.-*** Esta norma requiere la preparación de un estado de flujo de efectivo, y deberá presentarse como parte integral de los estados financieros de una entidad.

- **NEC 4. Contingencia y sucesos que ocurren después de la fecha del balance.-** Esta norma establece que el monto de pérdida contingente debe registrarse mediante un cargo en el estado de resultado.
- **NEC 5. Utilidad o pérdida neta por el periodo, errores fundamentales y cambios de políticas contables.-** El objetivo de esta norma es señalar la clasificación revelación y tratamiento contable de ciertas partidas en el estado de resultados.
- **NEC 6. Revelaciones de partes relacionadas.-** Mediante la aplicación de esta norma las entidades revelarán los efectos significativos en su posición financiera y resultado de las operaciones.
- **NEC 7. Efectos de las variaciones en tipos de cambio de la moneda extranjera.-** Una empresa puede llevar a cabo transacciones y operaciones en moneda extranjera, siempre y cuando estas expresen en los estados financieros en la moneda que informa la empresa.
- **NEC 8. Reportando información financiera por segmentos.-** Esta norma se aplica para empresas cuyo patrimonio o valores de deuda se negocian públicamente o en empresas que se encuentran en procesos de emisión de deuda o patrimonio en mercado de valores.
- **NEC 9. Ingresos.-** El objetivo de esta norma es señalar el tratamiento de los ingresos que se originan de ciertos tipos de transacciones o eventos.
- **NEC 10. Costos de financiamiento.-** Esta norma considera que debe tratarse como gastos los costos de financiamiento.

- **NEC 11. Inventarios.-** Proporciona guías sobre la determinación del costo, y su reconocimiento posterior como gasto.
- **NEC12. Propiedad, planta y equipo.-** Establece parámetros para el registro de contabilización de las propiedades, planta y equipo, así como su correspondiente depreciación.
- **NEC 13. Contabilización de la depreciación.-** El gasto de depreciación producido por el uso o desgaste físico y la obsolescencia de un activo puede tener un efecto significativo en los resultados de la empresa.
- **NEC 14. Costo de investigación o desarrollo.-** Esta norma sustenta que los costos de investigación y desarrollo incurridos con el propósito de obtener nuevos conocimientos tanto científicos como tecnológicos.
- **NEC 15. Contratos de construcción.-** Esta norma establece el tratamiento contable que se debe dar a los ingresos y costos asociados con los contratos de construcción.
- **NEC 16. Corrección monetaria integral de los estados financieros.-** Esta norma se aplica a los estados financieros de una empresa que informa en la moneda de una economía con variaciones de poder adquisitivo.
- **NEC 17. Conversión de los estados financieros para efectos de aplicar el esquema de dolarización.-** Esta norma define el tratamiento contable para ajustar los estados financieros expresados en sucres, como procedimiento previo a conversión a dólares de los Estados Unidos de América.
- **NEC 18. Contabilización de inversiones.-** Esta norma se debe aplicar para la contabilización y revelación de inversiones.

- **NEC 19. Estados financieros consolidados y contabilizados de las inversiones subsidiarias.-** Esta norma trata sobre la presentación y preparación de los estados financieros consolidados para un grupo de empresas consolidados bajo una matriz.
- **NEC 20. Contabilización de inversiones asociadas.-** Trata sobre la contabilización de inversiones asociadas, en su influencia significativa.
- **NEC 21. Combinación de negocios.-**El objetivo de esta norma es señalar el tratamiento contable para las combinaciones de negocios.
- **NEC 22. Operaciones discontinuadas.-** Esta norma tiene por objeto establecer principios de reportar información acerca de operaciones discontinuadas.
- **NEC 23. Utilidades por acción.-** Esta norma señala los principios para la determinación y presentación de las utilidades por acción.
- **NEC 24. Contabilización de subsidios de gobierno y revelaciones de información referente a asistencia gubernamental.-** Señala el tratamiento contable de la revelación de subsidios gubernamentales y otra ayuda gubernamental.
- **NEC 25. Activos intangibles.** Prescribe el tratamiento contable para los activos intangibles, establece criterios para reconocerlos como tales y determinar su valor en libros.
- **NEC 26. Provisiones, Activos contingentes y pasivos contingentes.-** Esta norma proporciona las bases para el reconocimiento y medición de las provisiones, activos y pasivos contingentes.

- **NEC 27. Deterioro del valor de activos.-** En esta norma se establece los procedimientos que una empresa debe aplicar para asegurar que el valor de sus activos no supere el importe que puede recuperar de los mismos.

1.6.3 Normas Técnicas de Control Interno

Las normas técnicas de control interno constituyen criterios profesionales para determinadas áreas o rubros emitidos por la Contraloría General del Estado para asegurar la correcta administración de los recursos y la información oportuna de las instituciones públicas. Actualmente solo se han desarrollado normas técnicas de control interno para el sector público, por lo que las investigadoras han decidido tomar en cuenta ciertas normas que pueden ser aplicables en la institución que es objeto de estudio. Entre estas normas tenemos:

1.6.3.1 Normas generales de control interno.

Estas normas se refieren al control interno que debe tener toda organización en el momento de utilizar documentos y realizar los archivos pertinentes de las actividades y funciones de la entidad, son los siguientes.

- ***Actitud hacia el control interno.-*** Esta norma se refiere a la competencia técnica, honestidad y esmero que cada empleado debe poner en el cumplimiento d sus funciones dentro de la institución.
- ***Control interno previo.-*** Toda entidad establecerá mecanismos y procedimientos para analizar las operaciones y actividades que se hayan proyectado realizar. Este control previo será ejecutado por el personal responsable del trámite normal de las operaciones y actividades.
- ***Control interno concurrente.-*** Esta norma consiste en aplicar los mecanismos y procedimientos de supervisión permanente durante la ejecución de las

operaciones, con el objeto de asegurar el logro de los resultados, ejecución eficiente de las funciones de cada servidor, cumpliendo las disposiciones legales, adopción oportuna de medidas correctivas, entre otros.

- ***Control interno posterior.-*** La máxima autoridad de cada entidad y organismo, con asesoría de la unidad de auditoría interna, establecerá los mecanismos para evaluar periódicamente y con posterioridad a la ejecución de las operaciones.
- ***Auditoría interna.-*** La unidad de auditoría interna dependerá directamente de la máxima autoridad de la institución y será la encargada de realizar el control posterior de las operaciones, así también brindará asesoramiento como un servicio de alta dirección y sus funciones serán completamente diferentes de las funciones de línea.
- ***Control administrativo de bienes, valores y documentos.-*** La máxima autoridad de cada entidad dispondrá la formulación de procedimientos que permita el control administrativo de todas las operaciones de bienes, valores, documentos, compromisos y garantías.
- ***Formularios y documentos.-*** Los formularios y documentos deben ser pre-enumerados en imprenta, contendrán la información y ejemplares necesarios y su archivo se realizará en secuencia numérica.
- ***Documentación de respaldo y su archivo.-*** Las copias de los documentos que respalden y justifiquen las operaciones de una entidad podrán ser destruidas transcurrido cinco años que sus originales se guardarán en un archivo pasivo por el lapso de 25 años.
- ***Sistema de registro.-*** Toda entidad incluida la del sector privado se encuentra en la obligación de llevar registros contables de cada una de las operaciones.

1.6.3.2 Normas Gerenciales de Control Interno.

Estas normas son determinadas por la máxima autoridad conjuntamente con los empleados que desempeñan funciones de jerarquía y estos son:

- ***Determinación de responsabilidades y organización.-*** Esta norma determina que el grado de autoridad, responsabilidad y la importancia de las funciones deberá ser descrito en un orgánico funcional de la entidad.
- ***Separación de funciones incompatibles.-*** Esta norma se refiere a la separación e independencia a las funciones de autorización, ejecución, registro y custodia de cada una de las operaciones para evitar errores, fraudes y anormalidades, que pueden ser corregidos oportunamente.
- ***Autorización de operaciones.-*** Todas las operaciones sean estas administrativas o financieras que se realicen en una entidad deberán ser autorizadas por el nivel superior, designado para la función.
- ***Información gerencial.-*** Esta norma manifiesta que la máxima autoridad de cada entidad creará y mantendrá información útil, confiable y oportuna para facilitar la toma de decisiones.

1.6.3.3 Normas de control interno para el área de recursos humanos.

Involucra todo lo relacionado con el recurso humano desde su ingreso, comportamiento y evaluación del desempeño de sus deberes estas normas son:

- ***Selección del personal.-*** Esta norma señala que para la selección del personal, primeramente deben determinarse los requisitos mínimos para el puesto vacante, para en base a ello seleccionar el personal idóneo.
- ***Actuación y honestidad del personal.-*** Todo trabajador tiene la obligación de ejercer sus deberes y obligaciones con diligencia, honestidad, rectitud y con apego a las normas, códigos y reglamentos que rigen su puesto.

- **Capacitación y entrenamiento permanente.-** La capacitación para los empleados del sector privado no es de carácter obligatorio, pero es recomendable que se realice de forma constante, progresiva y en función del cargo que se está desempeñando.
- **Rotación, evaluación e incentivos.-** Esta norma señala que se debe aprovechar al máximo la capacidad de los recursos humanos, para ello, se deberá realizar una evaluación del cumplimiento de las funciones y una adecuada distribución.
- **Asistencia y rendimiento.-** El control de asistencia y puntualidad son aspectos muy importantes que permitirán precautelar el cumplimiento de las responsabilidades conforme al horario establecido.

1.6.3.4.1 Normas de control interno para el área de sistemas de información computarizadas.

Esta norma se refiere a la adquisición de sistemas nuevos, actualización de los existentes, mantenimiento del sistema y protección de la información.

- **Sistemas nuevos o actualizados de los existentes.-** Cuando la institución necesite adquirir un sistema computalizado, deberá definir sus necesidades prioritarias y contar con el presupuesto para su respectiva adquisición.
- **Operación y mantenimiento.-** Los sistemas de operación se sujetarán a las constantes pruebas y evaluaciones para identificar inconsistencias en lo referente a su funcionamiento, las mismas que serán superadas con la aplicación de procedimientos de mantenimiento de equipos y programas.
- **Acceso a los sistemas y modificación de la información.-** Los sistemas de información deben ser protegidos de tal forma que únicamente el personal autorizado realice cambios en el contenido de los sistemas computalizados.

- ***Utilización de los equipos, programas e información institucional.-*** Los equipos, programas e información computalizada deben utilizarse en forma eficiente, efectiva y económica, en actividades exclusivas y propias de la institución, para lo cual se realizarán evaluaciones periódicas, seguimiento de las operaciones y capacitación del personal.

1.7 EVALUACIÓN DEL CONTROL INTERNO

Las herramientas son un conjunto de formularios organizados por componentes, junto con otros formularios con el fin de lograr una evaluación final.

Un manual de referencias diseñado para el evaluador a completar una “hoja de evaluación de riesgo y actividades de control”.

Son cinco herramientas de evaluación, una para cada componente.

- 1.) Un encabezamiento y una breve introducción sirven para identificar cada factor o elementos significativos dentro de cada componente.
- 2.) Temas claves a abordar están incluidos dentro de la columna (Puntos de atención).
- 3.) Los puntos de atención están identificados con un (*).
- 4.) No todos los puntos de atención son aplicables a todas las entidades.
- 5.) En la columna “comentarios” proporcionan el espacio para incluir los comentarios correspondientes.

1.8 CARTERA DE CRÉDITO

El crédito en el comercio y finanzas se refiere a las transacciones que implican una transferencia de dinero que debe devolverse transcurrido cierto tiempo, mismo que genera un interés, por lo que a continuación se define la cartera de crédito según los siguientes autores.

VILCHES, Ricardo, Contador General mención Computación. CFT(2000), manifiesta que la cartera de crédito **“Representa el saldo de los montos efectivamente entregados a los acreditados más los intereses devengados no cobrados, la estimación preventiva para riesgos crediticios se presenta deduciendo los saldos de la cartera de crédito”**.

CARDENAL, Raúl, Auditoría Interna S.A. (1992), Instituto de Auditores Internos de España se define a la cartera de crédito como **“El derecho que tiene el deudor de recibir del acreedor alguna cosa, en la medida que haya confiabilidad con el compromiso de pago o devolución que genere interés”**.

Para las investigadoras la cartera de crédito es una operación o transacción de riesgo en la que el acreedor confía a cambio de una garantía en el tomador del crédito o deudor, con la seguridad que este último cumplirá en el futuro con sus obligaciones de pagar el capital recibido, más los intereses pactados tácitamente.

1.8.1 Tipos de Crédito

Existen algunos tipos de crédito que en las instituciones financieras entre las cuales podemos citar.

a.) Créditos Comerciales.- Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

b.) Créditos de Consumo.- Son créditos de consumo los otorgados por la Cooperativa a personas naturales que tengan por destino la adquisición de bienes de consumo o pago de servicios, que generalmente se amortizan en función de un sistema de cuotas periódicas y cuya fuente de pago es el ingreso neto mensual promedio del deudor, entendiéndose por éste el promedio de los ingresos brutos mensuales del núcleo familiar menos los gastos familiares estimados mensuales.

c.) Créditos de Vivienda.- Se entiende por créditos para la vivienda, los otorgados a personas naturales para la adquisición, construcción, reparación, remodelación y mejoramiento de vivienda propia, siempre que se encuentren amparados con garantía hipotecaria y hayan sido otorgados al usuario final del inmueble; caso contrario, se considerarán como comerciales.

d.) Créditos de Microcrédito.- Es el crédito concedido a un prestatario, sea persona natural o jurídica, o a un grupo de prestatarios con garantía solidaria, destinado a financiar actividades en pequeña escala, de producción, comercialización o servicios, cuya fuente principal de pago la constituye el producto de las ventas o ingresos generados por dichas actividades, adecuadamente verificados por la Cooperativa.

e.) Crédito Tradicional.- Préstamo que contempla un pie y un número de cuotas a convenir. Habitualmente estas cuotas incluyen seguros ante cualquier siniestro involuntario.

1.8.2 Importancia.

El papel que desempeña el crédito dentro de la economía es de gran importancia, debido a que, es un instrumento muy eficaz en el proceso de reactivación económica, ya que es mediante el crédito una de las formas más eficaces en cómo puede impulsarse el desarrollo de una economía.

Sin lugar a dudas que la calidad de una economía de un país es observable, entre otros indicadores, a través de la calidad de su sistema financiero y los servicios crediticios que la misma ofrece a los diversos agentes económicos.

También podemos mencionar que solamente a través de esquemas crediticios adecuados será posible que la economía recupere el dinamismo que tanta falta hace hoy día, ello con la finalidad de dar solución, entre otras, a las necesidades de trabajo y desarrollo del país. Es necesario por lo tanto crear las bases de un

sistema financiero integral que impulse el crecimiento de los diversos sectores de la economía.

El crédito ha sido motor de la recuperación económica. Por mencionar un ejemplo, por cada vivienda que se construye se genera actividad en alrededor de 40 ramas de la economía, así como 5 empleos directos y varios más indirectos.

CAPÍTULO II

2. DIAGNÓSTICO SITUACIONAL DE LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO

La entidad fue constituida el 26 de abril de 1968, en la Ciudad de Quito, Ecuador es una entidad de derecho privado, sin fines de lucro, con personería jurídica legalmente reconocida, amparada por las disposiciones del Código Civil, mediante acuerdo ministerial N. 11526 del Ministerio de Previsión Social y Trabajo.

A través de sus 21 filiales en todo el país, la FED apoya esta gestión de 14.000 emprendedores de la microempresa, hombres y mujeres de gran vitalidad experimentados en el manejo de actividades comerciales o de servicio, con visión empresarial que buscan los medios para fortalecer su negocio y se preocupan de acrecentar su capacidad general con miras al progreso de las mismas.

El 1° de mayo la FED inicio el primer programa establecido en el Ecuador para promover el desarrollo de la microempresa. Sirviendo al sector microempresarial del Ecuador, o sea al mal llamado sector informal del país. La FED, abre sus puertas en la ciudad de Latacunga hace 18 años, desde ese momento y bajo la dirección del Lcdo. Rafael Mogro se empieza a dar impulso económico al sector microempresarial, con capacitación, asesoramiento, a cada uno de los emprendedores de estas microempresas fortaleciendo de esta manera la actividad comercial de la provincia, creciendo de forma inmediata el número de socios.

2.1 ANÁLISIS FODA

El análisis FODA es un proceso esencial que provee de información y sirve de guía para la planeación estratégica, se consideran factores como los económicos, políticos, sociales y culturales que influye el ámbito externo, que inciden sobre el quehacer interno de la institución, ya que dichos factores proporcionan información útil al momento de tomar de medidas correctivas.

CUADRO N° 2.1: ANÁLISIS FODA

ANÁLISIS FODA		
INTERNOS	FORTALEZAS	Buena predisposición para tratar al cliente. Fácil acceso a créditos. Servicio garantizado Prestigio y experiencia
	DEBILIDADES	Mala administración. Personal no capacitado. Incumplimiento de políticas dentro de la empresa. Inadecuada segregación de funciones.
EXTERNOS	OPORTUNIDADES	Ubicación geográfica. Economía estable. Incremento de la población
	AMENAZAS	Clientes insatisfechos. Plazos muy cortos de cobro de créditos. Falta de provisión para soportar una corrida de efectivo. Informalidad de pago.

Elaborado Por: Las Investigadoras

2.2 METODOLÓGIA DE LA INVESTIGACIÓN

2.2.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN

La presente investigación es de carácter descriptivo, pues se determina los procedimientos de control que se da en el análisis de cartera vencida, se ha investigado la base teórica que sirve de punto de partida para la aplicación de la investigación, y de esta manera se determina la situación actual de la entidad.

La indagación está enfocada en un diseño no experimental, pues no se realiza la manipulación de variables, es decir que no se pretende cambiar la realidad de la institución sino más bien mejorarla, mediante la aplicación de Procedimientos de Control para el Análisis de la Cartera Vencida.

A través de la investigación de campo aplicada al personal que se encuentra involucrado en la recuperación de recursos económicos de la FED se ha determinado la aplicación de un diseño metodológico, que establece métodos que se utilizan en la investigación, a fin de conocer las falencias que se da dentro del departamento de crédito, por falta de procedimientos de control.

2.2.2 MÉTODOS EMPLEADOS

Se emplean métodos que ayudan al desarrollo de la indagación, es decir que mediante la inducción se analiza información específica y se conoce cómo afecta a la empresa, mientras que la deducción permite recopilar información general para analizarla y conocer situaciones particulares que ayudan al establecimiento de Procedimientos de Control para el Análisis de Cartera Vencida.

A través del análisis se determina las principales variantes que causan los problemas, y la síntesis de la investigación permite emitir una explicación del problema.

2.2.3 TÉCNICAS

La entrevista permite establecer una conversación con los directivos de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga, para obtener información necesaria que permite evaluar el sistema de control.

Mientras que con la encuesta se obtendrá datos de varias personas, cuyas opiniones personales son de mucha importancia, y se ha obtenido información de los clientes de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga.

2.2.4 POBLACIÓN

La investigación se desarrolla en la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo de la provincia de Cotopaxi, cantón Latacunga.

A continuación se detalla el cuadro de la población de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo, Sucursal Latacunga.

CUADRO N° 2.2: POBLACIÓN

CARGO	N° DE PERSONAS
Director de Filial Latacunga	1
Asistente Administrativo	1
Clientes	3373*
Total	3375

Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo
Elaborado Por: Las Investigadoras

*El total de clientes son 3373, por lo que se aplicó la fórmula de la muestra para conocer nuestra población a ser encuestada, utilizando un margen de error del 4%.

$$\begin{aligned}
 n &= \frac{N}{[E]^2[N-1]+1} \\
 n &= \frac{3375}{[0.04]^2[3375-1]+1} \\
 n &= \frac{3375}{[0.0016][3374]+1} \\
 n &= \frac{3375}{6.4} \\
 n &= 527
 \end{aligned}$$

2.3 APLICACIÓN DE ENCUESTAS A LOS CLIENTES Y ENTREVISTAS AL GERENTE DE LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO SUCURSAL LATACUNGA

Para el desarrollo de este trabajo, se utiliza la investigación explicativa que permite describir las principales características del problema a investigar y establecer las causas y efectos que dan origen al mismo. De esta forma en la investigación se describe como la entidad lleva los procedimientos de control para el análisis de cartera vencida y explica su incidencia.

La investigación se desarrolla en la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga, las entrevistas se aplicó al Gerente y al Asesor de Crédito mientras que las encuestas fueron aplicadas a 527 clientes.

Una vez aplicados los instrumentos investigativos, estos fueron analizados, tabulados y representados en gráficos estadísticos, cuyos resultados se presentan a continuación.

2.3.1 Análisis e Interpretación de la Entrevista realizada al Gerente de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo.

1. Cree usted que los Procedimientos de control son importantes dentro de la Institución.

Si, al menos considero que los procedimientos de control implantados en la institución han ayudado a sobrellevar los problemas que se nos han presentado, dentro del desarrollo de nuestras labores, pero en la actualidad y con los cambios que se viven, estos procedimientos ya no son muy útiles, para nosotros.

2. La Fundación Ecuatoriana de Desarrollo cuenta con un mecanismo de Control Interno, explique.

Si, nuestra institución cuenta con un mecanismo de control interno, pero este fue elaborado desde que nuestra institución inicio sus labores hace 18 años, pero creo que se debe cambiarlo de acuerdo a nuestra realidad.

3. Existe capacitación sobre Procedimientos de Control Interno

No, no existe ese tipo de capacitación, sino más bien nos capacitan a través de programas de desarrollo para las microempresas, y más se basan al campo humano, pero básicamente se centran en la ética y conocimiento de nosotros mismos, en donde la confianza al cliente es muy importante para nosotros.

4. Usted cree que el Control Interno garantiza la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.

En nuestra institución si se manejan estos términos, y básicamente considero que los mismos van de la mano con el control interno, ya que estos básicamente nos han ayudado al cumplimiento de objetivos y a mejorar los procesos así como

cumplir con las normas y políticas establecidas por las autoridades de nuestra fundación.

5. Quién es el responsable al momento de otorgar créditos.

El responsable del papeleo es el Asesor de Creditos, la comision de crédito analiza y tambien siempre llevan mi aprobación, para la entrega de cheques.

6. Existen políticas sobre recuperación de cartera.

Si, existen políticas para la recuperación de cartera, entre ellas tenemos las notificaciones de retraso al cliente, las visitas personales así como las llamadas telefónicas estas se realiza cada mes, posteriormente se envía la documentación del socio a nuestra Matriz que está ubicada en Quito, para que se inicien el trámite judicial correspondiente.

7. Existe un seguimiento a las cuentas vencidas.

Si, mediante nuestros abogados, se ha logrado recuperar ciertas cuentas vencidas.

8. Se archivan en un lugar seguro todos los documentos y comprobantes que dan seguimiento a la Recuperación de Cartera.

Se envía a Quito toda la documentación de los morosos, para el cobro mediante juicio.

9. Piensa usted que la Aplicación de Procedimientos de Control para el Análisis de Cartera Vencida ayudara a evitar errores futuros.

Si, creo que sí, pero siempre y cuando estos estén acorde a nuestras necesidades y a la realidad por la que atraviesa nuestra entidad.

Análisis e Interpretación:

Se puede evidenciar que en la entidad los procedimientos de control son importantes, pero estos no están acorde a las necesidades de la misma, ya que estos han ayudado a solucionar ciertos problemas y otros no, es decir que se debería crear nuevos procedimientos de control que permitan normar estos procesos, además que la institución si cuenta con un mecanismo de control interno, pero este no permite regular en su totalidad las actividades y procesos operativos, la entidad considera importante capacitar al personal, y esta se centra al campo del desarrollo micro empresarial, es conveniente considerar incluir en las capacitaciones temas como los de control interno que permitan detectar errores.

No existe una persona específica que se responsabilice de los créditos entregados a los clientes de la entidad, demostrando la falta de control en la esta operación ya que si existen políticas para la recuperación de cartera, pero se debe realizar un reajuste de las mismas, para un mejor retorno de la cartera vencida, notando la necesidad de contar con un determinado procedimiento de control, para la recuperación de cartera vencida.

2.3.2 Análisis e Interpretación de la Entrevista realizada al Asesor de Crédito de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo.

1. Porque motivo cree usted que existe cartera vencida.

El motivo principal por el cual existe cartera vencida en nuestra entidad es por el retraso en el pago de las cuotas por parte de nuestros clientes.

2. Que requisitos se solicitan al momento de otorgar créditos.

Bueno los requisitos que nosotros solicitamos, al momento de otorgar un crédito son; copias de los documentos personales, copia del último pago de un servicio

básico, y ellos obligatoriamente nos deben firmar un pagaré conjuntamente con los garantes.

3. La aprobación de créditos, se realiza previa autorización de gerencia.

Sí, pero antes la comisión de crédito la analiza para que gerencia firme los cheques, posteriormente con la capacitación que se le da a los clientes, sobre cómo utilizar o invertir el dinero entregado, se procede a la entrega de cheques a cada uno de estos. Pero a la capacitación llegan únicamente los socios responsables, los otros llegan únicamente a recibir el préstamo.

4. Los clientes cumplen con los plazos establecidos para el pago de cuotas.

Nuestro lema principal es la confianza que se brinda al cliente pero esto ha traído consigo muchos problemas, y existen clientes que si cumplen con los plazos establecidos, pero un diez por ciento no lo cumple.

5. Que procedimientos de control se utilizan para la recuperación de cartera.

Se utilizan, las llamadas telefónicas, las visitas personales, se les envía las notificaciones a todos nuestros morosos y si ya no se recibe respuesta a estas se envía toda la documentación del mismo a Quito para dar seguimiento a esta deuda por juicio, posteriormente se procede al embargo de sus bienes o según la resolución del Juez.

6. Cada qué tiempo se realiza el análisis de cartera.

Cada semana por que el retazo para nosotros significa mora es decir que se considera la mora y la cuota vigente pendiente de pago, y semanalmente existe un doce por ciento de cartera vencida.

7. Cree usted que sería factible la aplicación de Procedimientos de control para el análisis de cartera vencida.

Si, ya que los mismos ayudarán a disminuir la cartera vencida que se mantiene al momento nuestra institución, pero estos deberían estar acorde a nuestras necesidades para lograr alcanzar más solvencia.

Análisis e Interpretación:

La entrevista demuestra que los procedimientos que se debe seguir para la recuperación de cartera en la institución, son muy flexibles, es por esto que el porcentaje de este es muy alto, además que no se realizan en los tiempos establecidos, también se nota que al momento de otorgar un crédito no existe una persona específica que se responsabilice de esta actividad, asimismo se entrega los créditos sin realizar un análisis profundo del cliente, observando la falta de control que existe en el manejo de Cartera Vencida.

2.3.3 Encuesta dirigida a los Socios de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo, Sucursal Latacunga.

1. Como califica usted la atención que le brinda la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo?

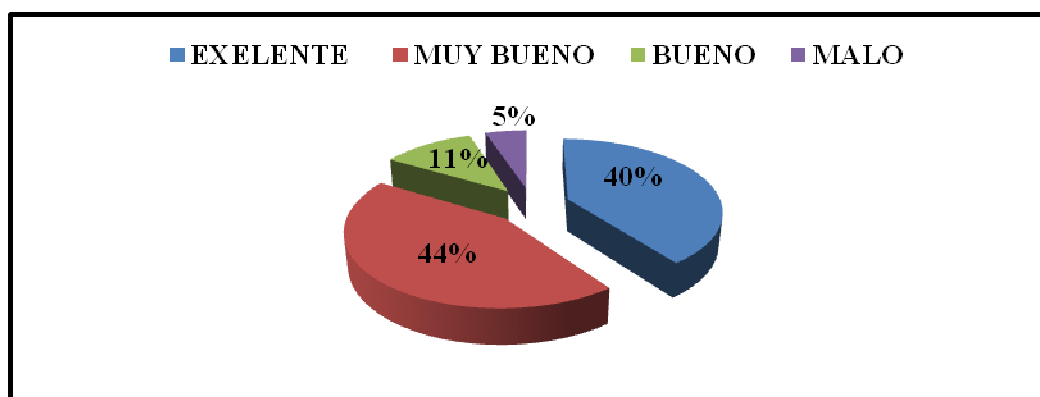
TABLA N° 2.1: ATENCIÓN DE LA FED

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
EXCELENTE	210	40
MUY BUENO	230	44
BUENO	60	11
MALO	27	5
TOTAL	527	100%

Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo

Elaborado Por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.1: ATENCIÓN DE LA FED



Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo

Elaborado Por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las encuestas realizadas el 44% consideran que la atención que brinda la FED es excelente, mientras que el 40% califica la atención como muy buena, el 11% señala que la atención de la fundación es buena, y el 5% manifiestan que la atención es mala.

Es decir que los clientes se sienten satisfechos con la atención que reciben de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo.

2. Cuáles son los motivos que le han conllevado a solicitar un crédito?

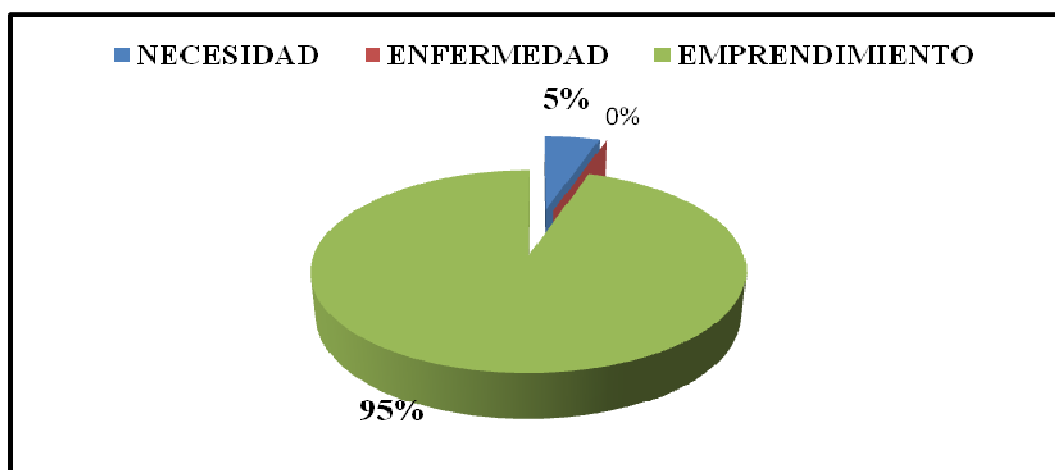
TABLA N° 2.2: MOTIVOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
NECESIDAD	27	5
ENFERMEDAD	0	0
EMPRENDIMIENTO	500	95
TOTAL	527	100%

Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo

Elaborado Por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.2: MOTIVOS PARA SOLICITAR UN CRÉDITO



Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo

Elaborado Por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos en las encuestas determinaron que, el 95% han solicitado un crédito en la entidad por emprendimiento, mientras que el 5% por necesidad, se puede evidenciar que no existen clientes que solicitan créditos por enfermedad.

Se comprueba que la institución si cumple con su accionar, ya que la mayor parte de los créditos son solicitados para emprendimiento, y son otorgados únicamente a los microempresarios.

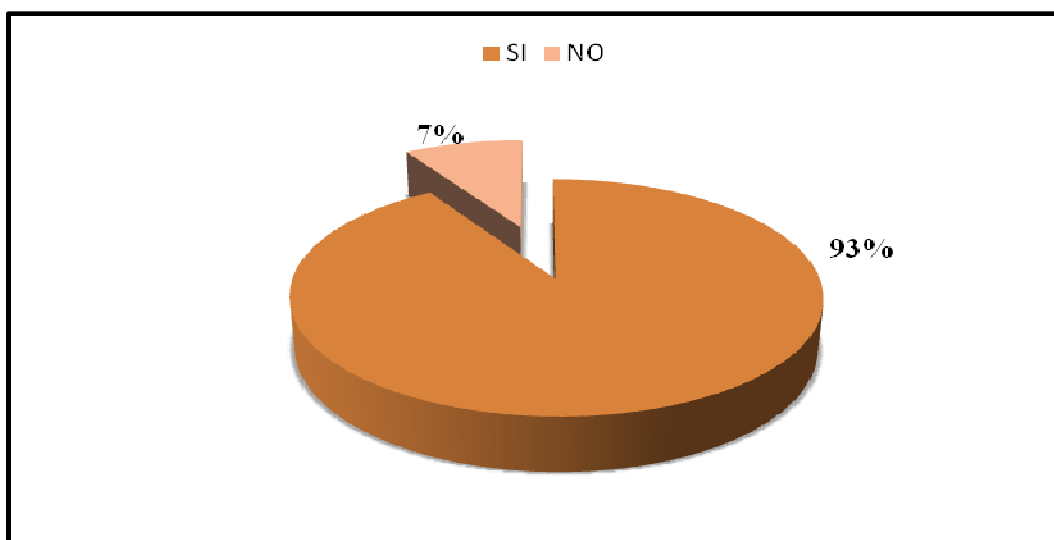
3. Está usted de acuerdo con todos los requisitos que le imponen para ser beneficiario de un crédito.

TABLA N° 2.3: REQUISITOS QUE SOLICITA LA ENTIDAD

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
SI	490	7
NO	37	93
TOTAL	527	100%

Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo
Elaborado Por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.3: REQUISITOS QUE SOLICITA LA ENTIDAD



Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo
Elaborado Por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación:

La mayor parte de los encuestados es decir, el 93% si está de acuerdo con los requisitos que impone la entidad para ser beneficiario de un crédito, mientras que el 7% no lo está.

Se puede evidenciar que la mayor parte de los clientes, si están de acuerdo con los requisitos que solicita la institución para ser beneficiarios de un crédito.

4. Con que frecuencia usted solicita un crédito.

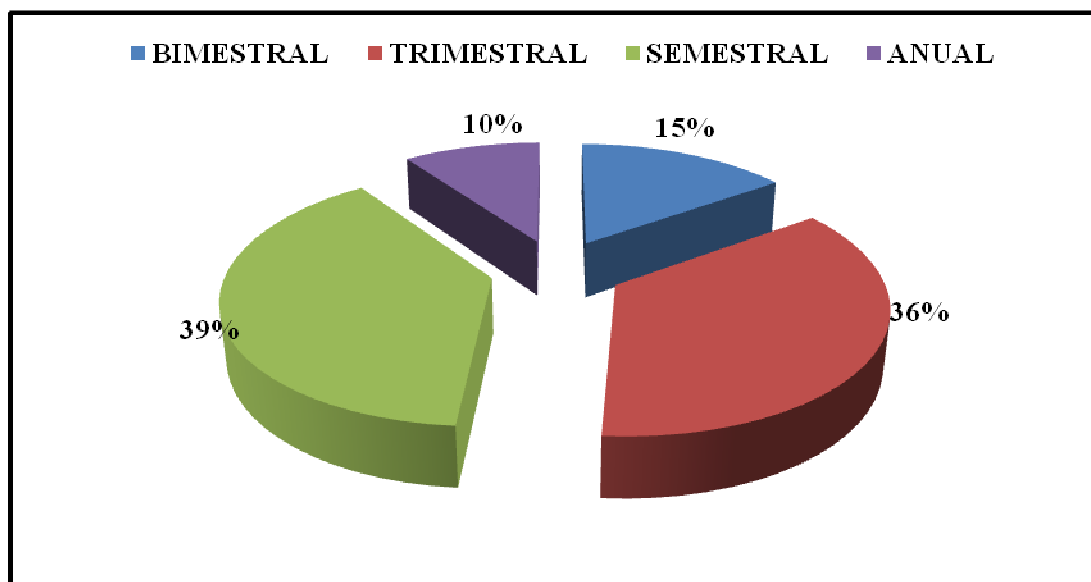
TABLA N° 2.4: FRECUENCIA CON QUE SOLICITAN CRÉDITOS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
BIMESTRAL	80	15
TRIMESTRAL	190	36
SEMESTRAL	205	39
ANUAL	52	10
TOTAL	527	100%

Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo

Elaborado Por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.4: FRECUENCIA CON QUE SOLICITAN CRÉDITOS



Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo

Elaborado Por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las encuestas realizadas el 15% solicita créditos a la entidad bimestralmente, el 36% adquiere un préstamo trimestralmente, mientras que el 39% de forma semestral, y el 10% anualmente.

Los clientes solicitan créditos de acuerdo a la necesidad de su negocio, es decir que para que ellos acudan a la institución no existe fecha determinada.

5. Usted es puntual en el pago de sus cuotas?

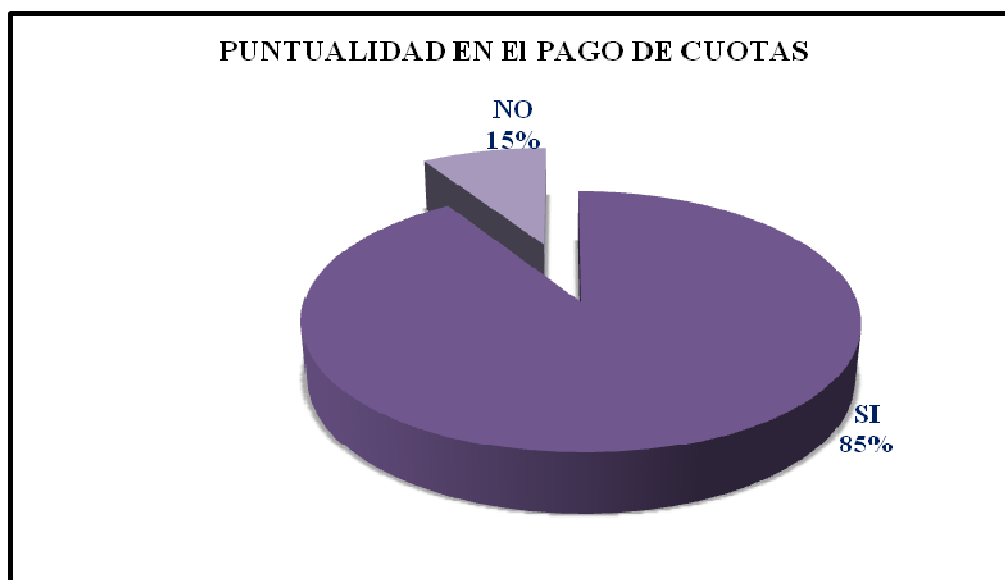
TABLA N° 2.5: PUNTUALIDAD EN EL PAGO DE CUOTAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
SI	450	85
NO	77	15
TOTAL	527	100%

Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo

Elaborado Por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.5 PUNTUALIDAD EN EL PAGO DE CUOTAS



Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo

Elaborado Por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación:

La mayor parte de los encuestados es decir el 85% si son puntuales en el pago de sus cuotas, mientras que el 15% no es puntual.

Se puede evidenciar que existe un alto porcentaje de clientes, que no son puntuales en el pago de sus cuotas, disminuyendo el nivel de liquidez de la entidad.

6. El plazo establecido para en pago de sus cuotas, está acorde con su capacidad de pago?

TABLA N° 2.6: PLAZO PARA EL PAGO DE CUOTAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
SI	480	91
NO	47	9
TOTAL	527	100%

Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo
Elaborado Por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.6: PLAZO PARA EL PAGO DE CUOTAS



Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo
Elaborado Por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las encuestas realizadas el 91% consideran que el plazo establecido para el pago de las cuotas si está acorde con su capacidad de pago, mientras que el 9% no lo está.

Existe un porcentaje mínimo que no está de acuerdo con el plazo establecido para el pago de sus cuotas, el mismo que afecta a la solvencia de la institución, por lo que se debería incrementar ciertas alternativas de pago, para mejorar el retorno de cartera.

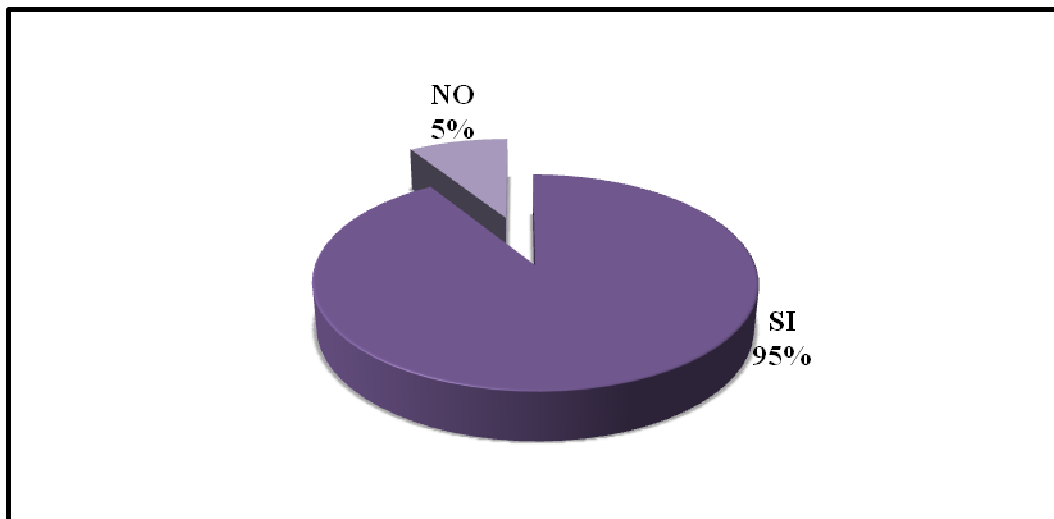
7. Cree usted que la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo debe incrementar más alternativas de crédito?

TABLA N° 2.7: INCREMENTO DE ALTERNATIVAS DE CRÉDITO

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
SI	500	95
NO	27	5
TOTAL	527	100%

Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo
Elaborado Por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.7: INCREMENTO DE ALTERNATIVAS DE CRÉDITO



Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo
Elaborado Por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación:

La mayor parte de los encuestados es decir el 95% consideran que la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo si debe incrementar más alternativas de crédito, mientras que el 5% asume que no.

Existe un alto porcentaje de aceptación, para que la institución, incremente más alternativas de crédito.

8. Cuál es el monto de su ingreso mensual?

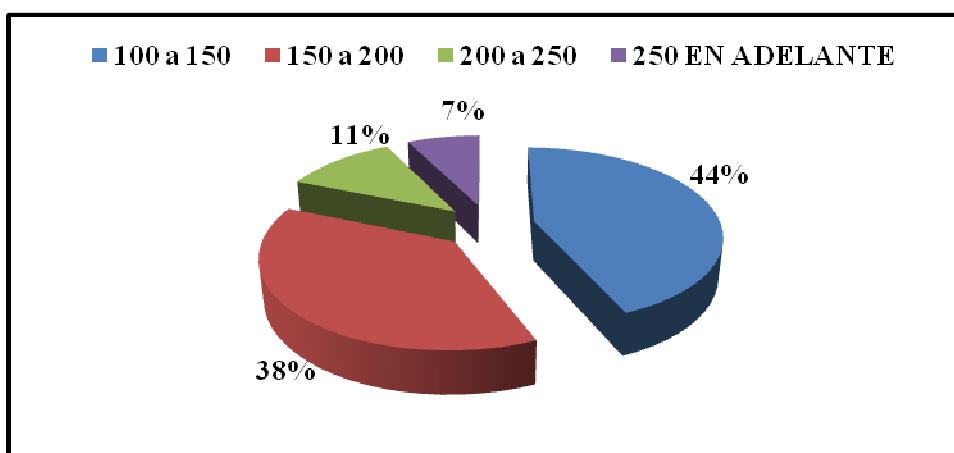
TABLA N° 2.8: MONTO DE INGRESO MENSUAL

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
100 a 150	230	44
150 a 200	198	38
200 a 250	60	11
250 en adelante	39	7
TOTAL	527	100%

Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo

Elaborado Por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.8: MONTO DE INGRESO MENSUAL



Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo

Elaborado Por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación:

Del 100% de las encuestas realizadas el 44% tiene un ingreso mensual de 100 a 150 dólares, mientras que el 38% mantiene ingresos mensuales de 150 a 200, el 11% tiene entradas mensuales de 200 a 250 dólares, y el 7% gana mensualmente de 250 dólares en adelante.

La institución debería ampliar el plazo para el pago de cuotas, ya que la mayor parte de los clientes, mantiene ingresos mensuales, más no semanales, impidiendo que cumplan con sus obligaciones.

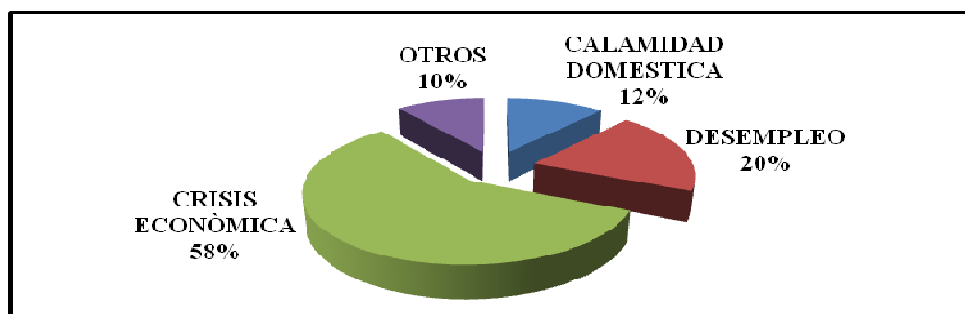
9. Entre los motivos que han impedido que cumpla a tiempo con sus pagos se encuentra:

TABLA N° 2.9: MOTIVOS DE INCUMPLIMIENTO PARA EL PAGO DE CUOTAS

ALTERNATIVAS	FRECUENCIAS	%
CALAMIDAD DOMESTICA	62	12
DESEMPLEO	104	20
CRISIS ECONÓMICA	305	58
OTROS	56	10
TOTAL	527	100%

Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo
Elaborado Por: Las Investigadoras

GRÁFICO N° 2.9: MOTIVOS DE INCUMPLIMIENTO PARA EL PAGO DE CUOTAS



Fuente: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo
Elaborado Por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación:

Los resultados obtenidos en las encuestas determinaron que el 58% incumple el pago de cuotas por la crisis económica que se vive en el país, el 20% no cumplen con sus obligaciones por desempleo, mientras que el 12% por calamidad doméstica, y el 10% no cancelan sus cuotas por otras circunstancias como el descuido.

Se puede evidenciar que la mayor parte de los clientes no son puntuales al pagar sus deudas, por la crisis económica que atraviesa el país, por lo que se considera realizar un estudio minucioso del cliente antes de otorgar un crédito.

2.4 Conclusiones y Recomendaciones

La Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga una institución que otorga créditos a los microempresarios, con un plazo máximo de 34 semanas, a fin de brindar a sus clientes una atención de calidad. Después de haber analizado e investigado la situación actual con respecto a los Procedimientos de Control para el Análisis de Cartera Vencida, concluimos y recomendamos lo siguiente:

2.4.1 Conclusiones

- El estudio y diagnóstico de la situación actual de la institución permitió conocer las necesidades en el área financiera en la que se registra la falta de Procedimientos de Control para el Análisis de Cartera Vencida.
- Como entidad que busca fomentar el desarrollo micro-empresarial, según se evidencia en su accionar si ha cumplido este rol, pero los socios por diferentes razones no han logrado cubrir sus deudas.
- Se concluye que en la entidad si cuenta con políticas para efectuar la cobranza sin embargo estas no se aplican el tiempo establecido, por lo que en la investigación se presenta Procedimientos de Control para un mejor manejo de las cuentas por cobrar, que sin duda va a disminuir la morosidad, que es el principal problema en esta entidad financiera.

2.4.2 Recomendaciones

- Se recomienda la aplicación inmediata de Procedimientos de Control para el Análisis de Cartera Vencida, para un mejor manejo de las cuentas por cobrar esto daría como beneficio que la institución como tal disminuya la cartera vencida y consecuentemente obtenga una rentabilidad de acuerdo a lo planificado.

- Con lo mencionado anteriormente se recomienda, un estudio minucioso del socio antes de otorgar un crédito ya que el 15% de los clientes no es puntual en el pago de las obligaciones que mantienen con la FED.
- El control debe ser una prioridad, por lo cual se diseña ciertos procedimientos de aplicación diaria, con el fin de proporcionar un grado de seguridad razonable sobre el logro de objetivos del Área Financiera

CAPÍTULO III

3. “PROCEDIMIENTOS DE CONTROL PARA EL ANÁLISIS DE CARTERA VENCIDA EN LA FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI CANTON LATACUNGA, PERÍODO DEL 1 DE ENERO AL 30 DE JUNIO DEL 2011”

3.1 Diseño de la propuesta

3.1.1 Datos Informativos

Nombre de la Institución: Fundación Ecuatoriana de Desarrollo (Latacunga)

Dirección: Antonia Vela 2-55 y Pastaza

Teléfono: 2811-234

Correo Electrónico: www.fed_rmhotmail.com

3.1.2. Justificación de la Propuesta

El sistema de control interno aparte de ser una política de gerencia, se constituye como una herramienta de apoyo para las directivas de la entidad, con la finalidad de cambiar y producir los mejores resultados con calidad y eficiencia.

Un manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, en el cual se crea para obtener información detallada, ordenada, sistemática e integral, que contiene todas las instrucciones, responsabilidades sobre políticas y funciones de las distintas operaciones o actividades que se realizan en la

organización, los cuales son los que forman el pilar para poder desarrollar adecuadamente sus actividades.

3.1.3 Objetivos

3.1.3.1 Objetivo General

- Aplicar Procedimientos de Control para el Analisis de Cartera Vencida en la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo, que permita determinar sus niveles de rentabilidad y liquidez.

3.1.3.2 Objetivos Específicos

- Investigar los riesgos existentes en la Cartera de Crédito, con el objetivo de proporcionar una alternativa que permita minimizar el porcentaje de vencimiento.
- Analizar la cartera de crédito de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo, mediante el cálculo de variables que permitan obtener resultados para la adecuada toma de decisiones de la institución.
- Aplicar procedimientos de control que permitan reducir el porcentaje de cartera vencida de la institución, en niveles razonables que generen mayor rentabilidad.

3.1.4 Descripción de la Propuesta

Las características básicas para que los procedimientos de control para el análisis de cartera vencida sean satisfactorios deberían incluir:

- Un plan de organización que provea segregación adecuada de las responsabilidades y deberes, al momento de otorgar un crédito.
- Un sistema de autorizaciones y procedimientos de registros que provea adecuadamente un control razonable de las cuentas por cobrar.

- Practicas sanas en el desarrollo de funciones y deberes de cada uno de los departamentos de la organización.

3.1.5. Aplicación de la Propuesta

3.1.5.1 Reseña Histórica

FED fue fundada en 1968. en 1984, con el apoyo de ACCIÓN Internacional y la Agencia de Estados Unidos para el Desarrollo Internacional, la FED empezó el primer programa de Ecuador para apoyar a los microempresarios. En 1988, con un préstamo del Banco Interamericano de Desarrollo, FED expandió mas allá de Quito, en la actualidad cuenta con 21 filiales a nivel nacional.

3.1.5.2 Actividad Comercial

La Fundación Ecuatoriana de Desarrollo es una institución financiera, dedicada a la prestación de dinero al sector micro-empresarial del Ecuador, o sea al mal llamado sector informal del país, hombres y mujeres de gran vitalidad experimentados en el manejo de actividades comerciales o de servicio.

La FED es un equipo inspirado en la filosofía del YO colectivo, es la célula básica de la fundación, se estructura con la dinámica de la mitosis que replica las características esenciales de la FED en cada una de sus filiales, en la que se responde la naturaleza y cultura institucional. En cada integrante vibra el espíritu de la FED y su mística vivencial comprometida con la visión institucional, CONSTRUIR UN NUEVO PAÍS DE EMPRENDEDORES con libertad y dignidad.

3.1.5.3 Misión

“La misión de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo es dirigir esfuerzos, recursos y acciones para potenciar la capacidad productiva y creativa de los

empresarios de la microempresa del país mediante la producción de servicios integrales de calidad en las áreas de capacitación, asesoría, salud, mercadeo y especialmente de financiamiento a través de la intermediación financiera que motive los recursos de ahorro interno para contribuir al desarrollo nacional.”

3.1.5.4 Visión

“La visión de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo es la de un país donde la gente satisfaga sus necesidades con dignidad y libertad, potenciando su capacidad productiva, creativa y espíritu empresarial, mediante el uso de la tecnología moderna y el pleno acceso y participación en el proceso de integración a la economía mundial.”

3.1.5.5 El plan para la Organización

Un plan de organización apropiado puede variar de acuerdo a la entidad, por lo general un plan satisfactorio debe ser simple y flexible.

La independencia de funciones, es un elemento importante en cualquier plan de organización, requiere de la separación de deberes en tal forma que existan registros fuera del departamento que sirvan de control de las actividades.

3.1.6. Descripción de los procedimientos de control

Los procedimientos de control deben incluir los medios necesarios para que vigilen las operaciones y transacciones, que se presentan desde el momento que se otorga un crédito hasta el cobro del mismo, a través de flujogramas lógicos de los procedimientos de registro y aprobación del crédito. Para lo cual se ha elaborado un manual de procedimientos, considerando la división de deberes y responsabilidades, que ninguna persona pueda manejar una transacción completamente de principio a fin.

3.1.6.1 Cuestionario de Control Interno

CUADRO N. 3.1. CUESTIONARIO DE CONTROL INTERNO

Evaluación del Control Interno Cuentas por Cobrar	SI	NO	NO APLICA	OBSERVACIONES
1. Existe una vigilancia constante y efectiva sobre vencimientos y cobranza?		X		
2. Se prepara mensualmente informes de cuentas por cobrar, por antigüedad de saldos?		X		
3. Se tiene listas o catálogos de los clientes direcciones, teléfono, o otros datos?		X		
4. Se realiza una confirmación periódica por escrito, mediante el envío de notificaciones de los saldos por cobrar.		X		
5. Se cuentan con procedimientos para el registro de estimaciones de cuentas de difícil recuperación, en su caso se tiene creada alguna reserva?		X		
6. Se tiene algún control adicional por las cuentas incobrables canceladas?	X			
7. Existen políticas que ayuden a la recuperación de cartera?	X			Si pero son muy flexibles, y están caducadas.
8. Se realizan las gestiones necesarias para la recuperación de cartera vencida?		X		
9. Existe un manual que sirva de guía para la recuperación de cartera vencida en la entidad?		X		

3.1.6.2. Análisis de la Cartera de Crédito

CARTERA A RECUPERAR POR TIPO DE CRÉDITO EN EL MES DE ENERO

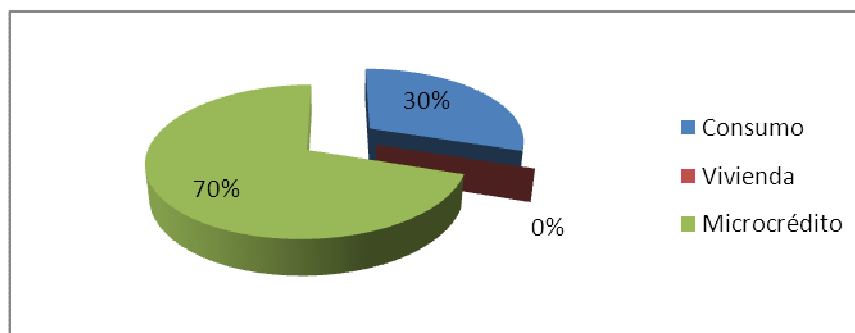
**Tabla N°-3.1: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Enero**

Tipos de Crédito	Cartera a Recuperar	Porcentaje a Recuperar
Consumo	\$379,05	30%
Vivienda	-	-
Microcrédito	\$888,05	70%
Total	\$1.267,10	100%

Fuente: Archivos de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

**Gráfico N°3.1: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Enero**



Fuente: Archivos de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Del 100% de la cartera vencida, observamos que la ponderación de los créditos es la siguiente: El 30% corresponde a consumo, el 70% pertenece a los microcréditos, y el 0% a vivienda este último porcentaje se debe a que en la sucursal de Latacunga no se otorga créditos para la vivienda.

Es decir que la mayor concentración de cartera a recuperar está en los microcréditos debido a que las personas por ser el primer mes del año deciden invertir para ampliar su negocio o abrir uno nuevo, este es un alto porcentaje lo cual nos indica la reducción notable que puede existir en la rentabilidad y liquidez de la FED.

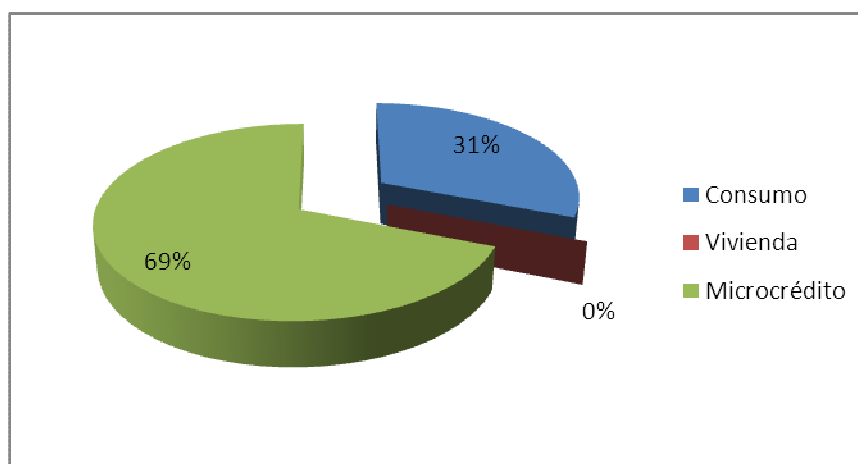
CARTERA A RECUPERAR POR TIPO DE CRÉDITO EN EL MES DE FEBRERO

**Tabla N°-3.2: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Febrero**

Tipos de Crédito	Cartera a Recuperar	Porcentaje a Recuperar
Consumo	\$360,10	31%
Vivienda	-	-
Microcrédito	\$807,31	69%
Total	\$1.167,41	100%

Fuente: Archivos de la FED
Elaborado por: Las Investigadoras

**Gráfico N°3.2: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Febrero**



Fuente: Archivos de la FED
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el 31% corresponde al consumo, mientras que la mayor ponderación se encuentra en los microcréditos con un 69%.

En comparación al mes de enero se puede evidenciar que los microcréditos disminuyeron el 1%, debido a que la economía de los clientes se empieza a estabilizar, sin embargo estos porcentajes son poco satisfactorios para el departamento de crédito.

CARTERA A RECUPERAR POR TIPO DE CRÉDITO EN EL MES DE MARZO

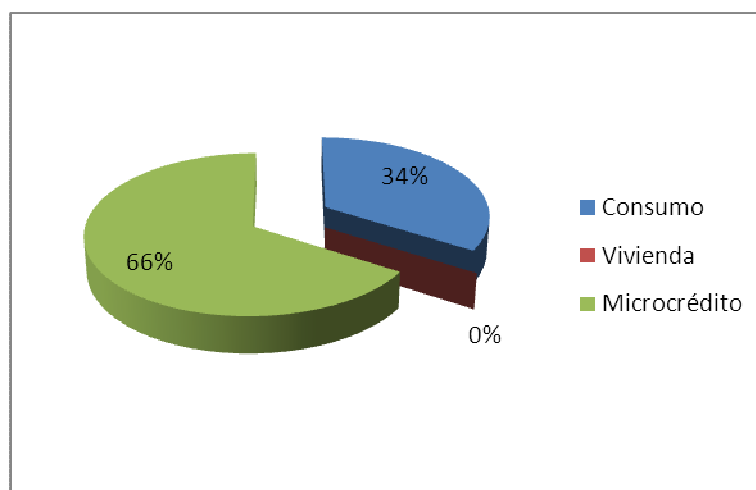
**Tabla N°-3.3: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Marzo**

Tipos de Crédito	Cartera a Recuperar	Porcentaje a Recuperar
Consumo	\$371,41	34%
Vivienda	-	-
Microcrédito	\$726,59	66%
Total	\$1.098,00	100%

Fuente: Archivos de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

**Gráfico N°3.3: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Marzo**



Fuente: Archivos de a FED

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

La ponderación del mes de marzo es la siguiente: Los microcréditos con un 66%, mientras que el 34% pertenece al consumo.

Haciendo la comparación con el mes de febrero a marzo, se puede observar que se ha incrementado el consumo en un 4%, debido a que la economía de los clientes es inestable, sin embargo la disminución de los microcréditos es notoria por el poder de recuperación de la inversión.

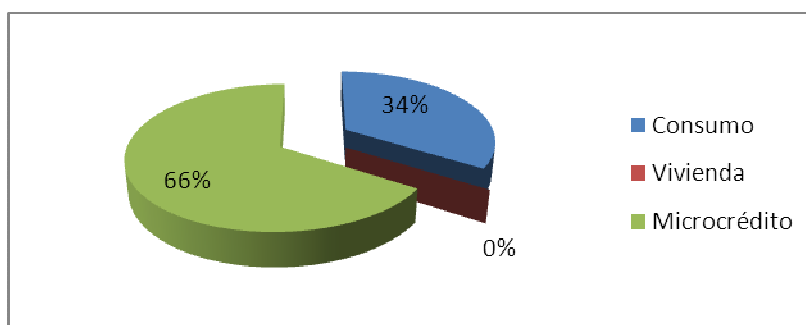
CARTERA A RECUPERAR POR TIPO DE CRÉDITO EN EL MES DE ABRIL

**Tabla N°-3.4: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Abril**

Tipos de Crédito	Cartera a Recuperar	Porcentaje a Recuperar
Consumo	\$398	34%
Vivienda	-	-
Microcrédito	\$783,1	66%
Total	\$1.181,10	100%

Fuente: Archivos de la FED
Elaborado por: Las Investigadoras

**Gráfico N°3.4: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Abril**



Fuente: Archivos de la FED
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

La cartera a recuperar en el mes de abril es la siguiente: Los microcréditos alcanzan el 66%, y el consumo con una ponderación del 34%.

Es notorio que los resultados obtenidos no tienen ninguna variación con el mes anterior, lo cual es preocupante para el oficial de crédito y se puede deducir que las políticas de cobranza establecidas por la FED no se cumplen de forma correcta, o hace falta incluir nuevos procedimientos para obtener mayor eficiencia.

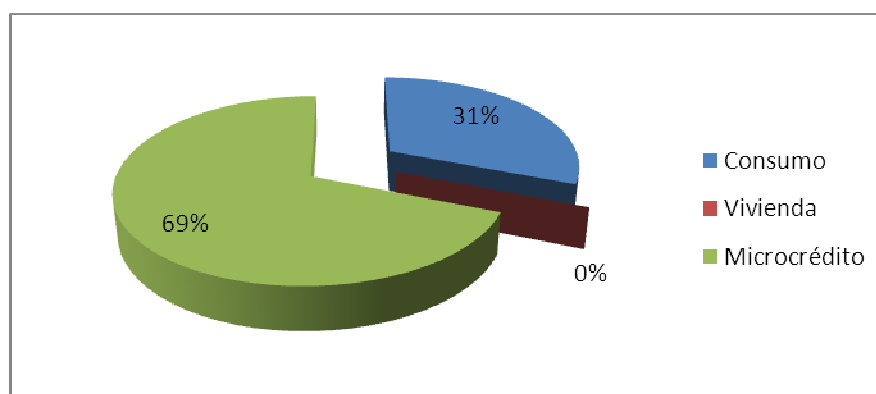
CARTERA A RECUPERAR POR TIPO DE CRÉDITO EN EL MES DE MAYO

**Tabla N°-3.5: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Mayo**

Tipos de Crédito	Cartera a Recuperar	Porcentaje a Recuperar
Consumo	\$348,77	31%
Vivienda	-	-
Microcrédito	\$791,17	69%
Total	\$1.139,94	100%

Fuente: Archivos de la FED
Elaborado por: Las Investigadoras

**Gráfico N°3.5: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Mayo**



Fuente: Archivos de la FED
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Del 100% de la cartera a recuperar observamos que el 69% corresponde a los microcréditos, mientras que el 31% pertenece al consumo.

Se observa una variación significativa en los microcréditos con un incremento del 3%, esto se debe a que al momento de recaudar los valores adeudados no existe un seguimiento adecuado de los clientes, los mismos que se encuentran con una economía deficiente y no pueden cumplir con sus obligaciones de pago.

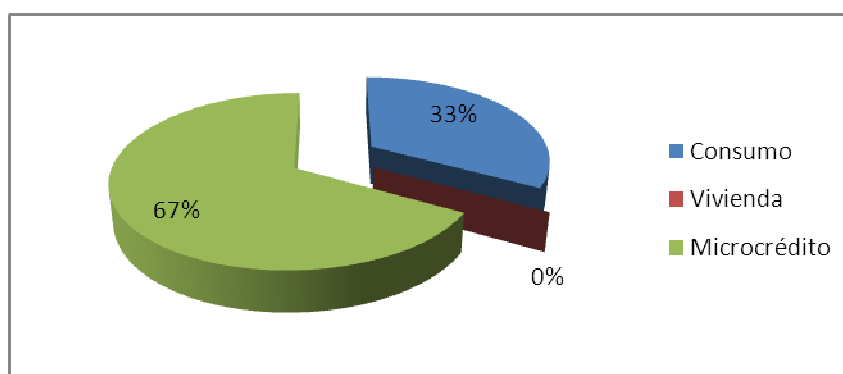
CARTERA A RECUPERAR POR TIPO DE CRÉDITO EN EL MES DE JUNIO

**Tabla N°-3.6: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Junio**

Tipos de Crédito	Cartera a Recuperar	Porcentaje a Recuperar
Consumo	\$416,96	33%
Vivienda	-	-
Microcrédito	\$847,69	67%
Total	\$1.264,65	100%

Fuente: Archivos de la FED
Elaborado por: Las Investigadoras

**Gráfico N°-3.6: Cartera a Recuperar por tipo de crédito
Mes de Junio**



Fuente: Archivos de la FED
Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

La mayor concentración de la cartera a recuperar se encuentra en los microcréditos con un 67%, mientras que el 33% le corresponde al consumo.

Es decir que la FED debería realizar un mayor seguimiento a sus clientes al momento de otorgar los créditos debido a que los porcentajes a recuperar son altos, y las políticas deberían ser más eficientes para de esta manera obtener mejores resultados.

RECOLECCIÓN DE DATOS

La recolección de datos a junio del 2011, se realiza en forma mensual para analizar la cartera vencida de acuerdo al tipo de crédito.

TABLA N°-3.7: RECOLECCIÓN DE DATOS DE LOS TIPOS DE CRÉDITO

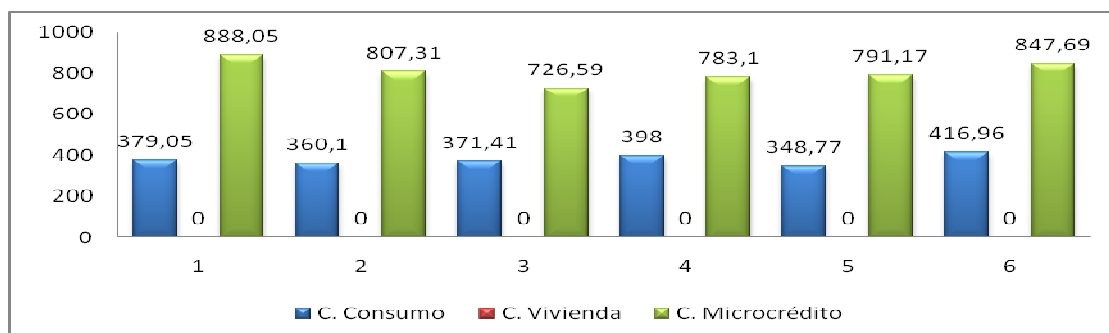
Tipos de Crédito	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	% de Participación
C. Consumo	\$379,05	\$360,1	\$371,41	\$398	\$348,77	\$416,96	\$2.274,29	31,95%
C. Vivienda	-	-	-	-	-	-	-	-
C. Microcrédito	\$888,05	\$807,31	\$726,59	\$783,1	\$791,17	\$847,69	\$4.843,91	68,05%
Total	\$1.267,10	\$1.167,41	\$1.098,00	\$1.181,10	\$1.139,94	\$1.264,65	\$7.118,20	100%

Elaborado por: Las Investigadoras

Fuente: Archivos de la FED

Fecha: 18-07-11

GRÁFICO N°- 3.7: RECOLECCIÓN DE DATOS DE LA CARTERA VENCIDA DE ENERO A JUNIO DEL 2011



Elaborado por: Las Investigadoras

Fuente: Archivos de la FED

Fecha: 18-07-11

Análisis e Interpretación

Se puede observar que la mayor concentración de la cartera a recuperar se encuentra en los microcréditos con una ponderación del 68.05%, la mayor demanda es en el mes de enero esto se debe a que la mayoría de clientes prefiere realizar un préstamo para invertir en sus negocios o a su vez ampliarlos, sin embargo no existe un seguimiento completo al cliente al momento de otorgar el crédito, para que de esta manera el oficial de crédito pueda cerciorarse que la obligación contraída puede ser cubierta en el plazo establecido.

El 31.95% pertenece al consumo y se puede evidenciar que la mayor demanda de este crédito es en el mes de junio, debido a que los clientes necesariamente busca financiarse para continuar con las obligaciones adquiridas.

CARTERA BRUTA

- **Cartera Bruta**= Cartera por Vencer + Cartera que no Devenga Interés + Cartera Vencida

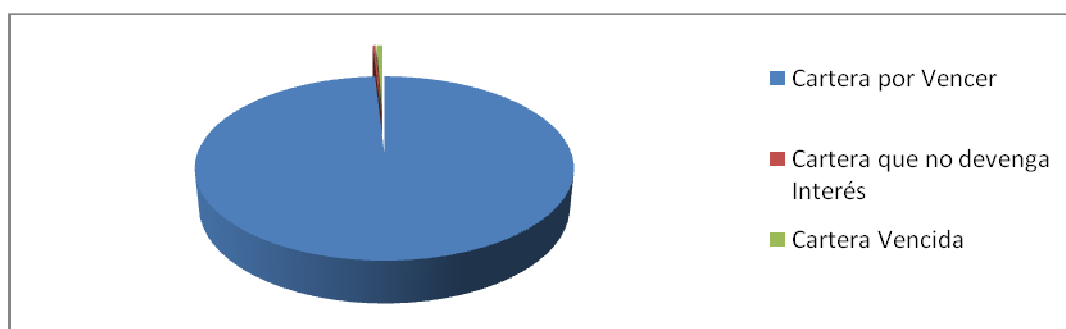
TABLA N°- 3.8: CARTERA BRUTA

	Cartera por Vencer	Cartera que no devenga Interés	Cartera Vencida	Total Cartera Bruta
Consumo	\$653.285,20	\$612,36	\$2.274,29	
Vivienda	-	-	-	
Microcrédito	\$493.553,74	\$2.777,10	\$4.843,91	
TOTAL	\$1.146.838,94	\$3.389,46	\$7.118,20	\$1.157.346,60

Fuente: Balance General de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N°-3.8: Cartera Bruta



Fuente: Balance General de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Como se puede observar el valor de la cartera bruta es de 1.157.346.60 este valor se recoge de las subcuentas Cartera por vencer, Cartera que no Devenga Interés y Cartera Vencida de cada tipo de crédito respectivamente.

El mayor importe es de la cartera por vencer con un valor de 1.146.838,94, el Gerente de Crédito de la Fundación debería realizar un análisis profundo del alcance del crecimiento de la cartera, ya que a simple vista este acrecentamiento no es tan satisfactorio, por lo tanto un incremento desmedido puede llegar a ser un riesgo mayor en la Fundación lo que significa aplicar una política de evitar a toda costa el riesgo.

CARTERA NETA

- **Cartera Neta**= Cartera Bruta-Provisiones para Créditos Incobrables.

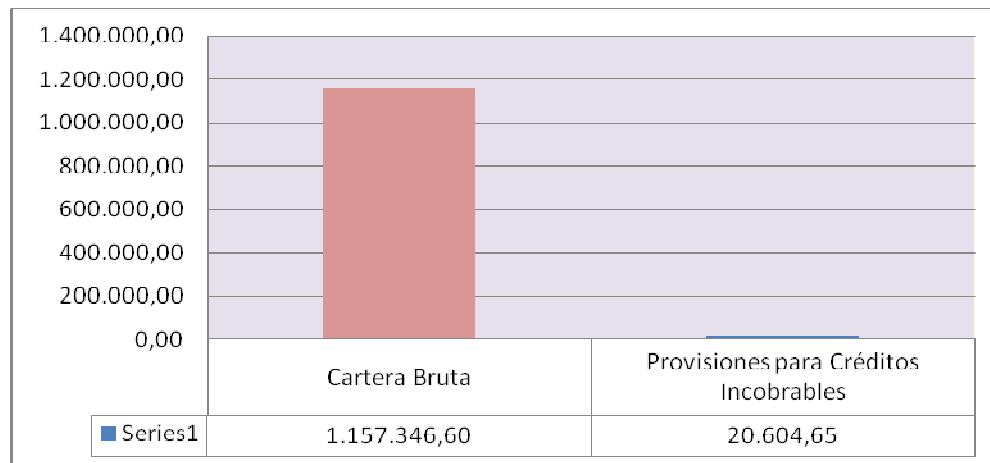
TABLA N°- 3.9: CARTERA NETA

Tipos de Crédito	Cartera Bruta	Provisiones para Créditos Incobrables	Cartera Neta
Consumo		\$8.884,50	
Vivienda		-	
Microempresa		\$11.720,15	
Total	\$1.157.346,60	\$20.604,65	\$1.177.951,25

Fuente: Balance General de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N°- 3.9: CARTERA NETA



Fuente: Balance General de la FED

Análisis e Interpretación

Se puede observar que el valor de la cartera bruta es de 1.157.346,60 este valor es considerable ya que muestra el movimiento que ha existido dentro de la FED, dicha institución a considerado un 2% para provisión de cuentas incobrables arrojando un resultado deficiente de 20.604,65, y se puede evidenciar que este valor es mínimo en relación al movimiento que existe en la Fundación.

La adición de estas cantidades nos da como resultado la cartera neta con un valor de 1.177.951,25 semestrales indicando la demanda de créditos que existe en la Institución.

CARTERA IMPRODUCTIVA

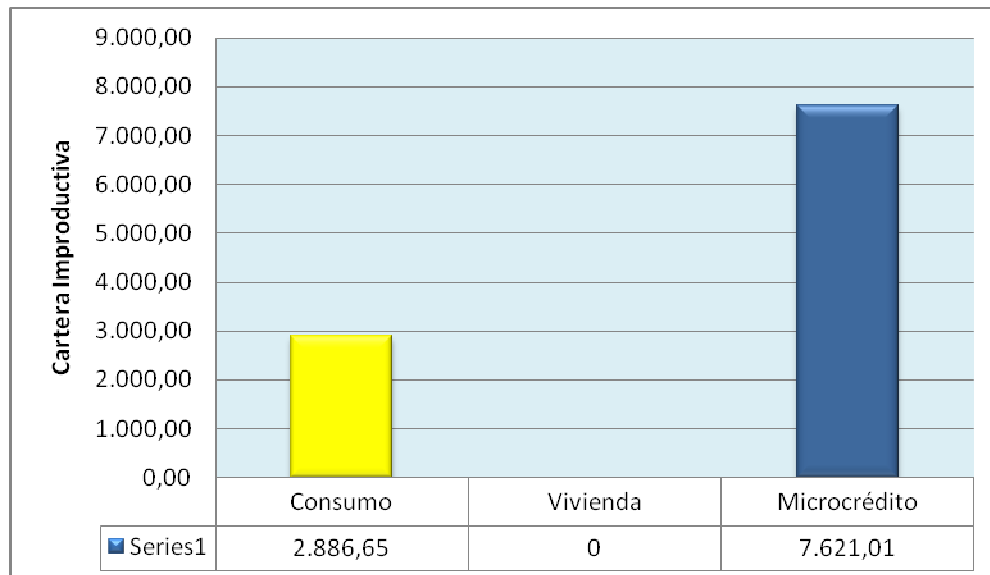
- **Cartera Improductiva**= Cartera que no Devenga Intereses + Cartera Vencida

TABLA N°- 3.10: CARTERA IMPRODUCTIVA

Tipos de Crédito	Cartera que no Devenga Interés	Cartera Vencida	Total Cartera Improductiva
Consumo	\$612,36	\$2.274,29	\$2.886,65
Vivienda	-	-	-
Microcrédito	\$2.777,10	\$4.843,91	\$7.621.01
TOTAL	\$3.389,46	\$7.118,20	\$10.507,66

Fuente: Balance General de la FED

GRÁFICO N°- 3.10: CARTERA IMPRODUCTIVA



Fuente: Balance General de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

La cartera improductiva en los créditos de consumo tienen un valor de 2.886,65 con relación a los microcréditos existe un incremento obteniendo 7.621,01 como resultado lo que indica que el valor de la cartera vencida registra un aumento en este tipo de crédito que por más de 30 días han dejado de ganar intereses o ingresos, lo que incluye que han pasado a formar parte del resto de cuotas restantes que no devenga interés.

MOROSIDAD POR LÍNEA DE CRÉDITO

- **Morosidad por Línea de Crédito**= Cartera Vencidos + Cartera que no devengan Interés/ Cartera por Vencer + Cartera Vencidos + Cartera que no Devenga Interés.

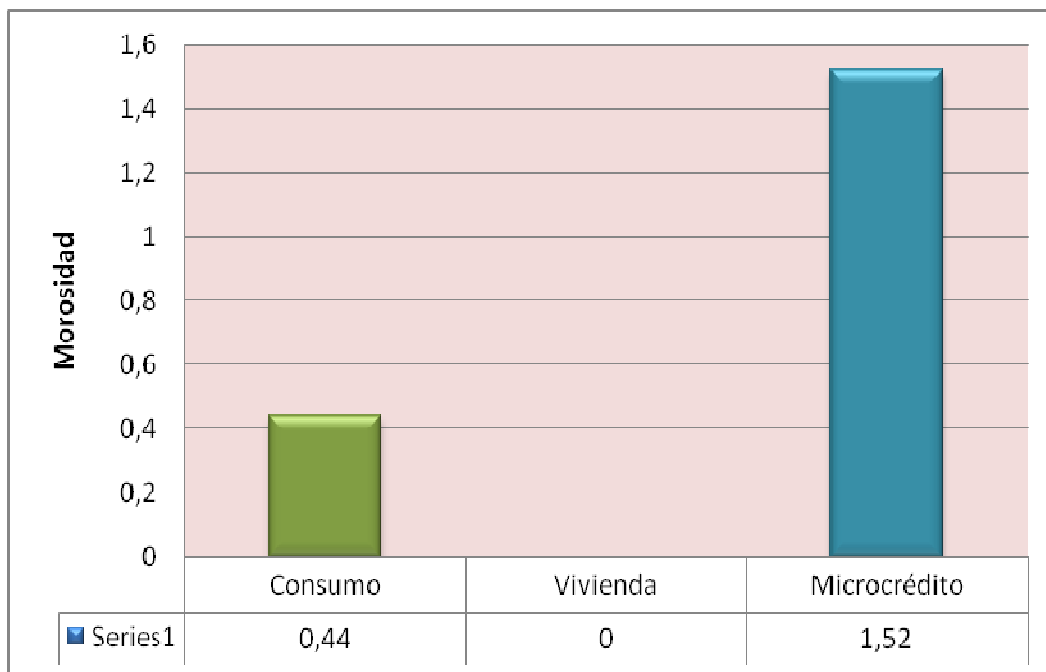
TABLA N°- 3.11: Morosidad por Línea de Crédito

Tipos de Crédito	Cartera Vencida	Cartera que no Devenga Interés	Cartera por Vencer	Total	Morosidad
Consumo	\$2.274,29	\$612,36	\$653.285,20	\$656.171,85	0.44%
Vivienda	-	-	-	-	-
Microcrédito	\$4.843,91	\$2.777,10	\$493.553,74	\$501.174,75	1.52%
TOTAL	\$7.118,20	\$3.389,46	\$1.146.838,94	\$1.157.346,60	0.90%

Fuente: Balance General de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

GRÁFICO N°- 3.11: Morosidad por Línea de Crédito



Fuente: Balance General de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

La morosidad en forma general se encuentra dentro de los parámetros establecidos es decir muestra valores menores al 6% en la morosidad global de cartera.

Haciendo el análisis por línea de crédito observamos que en el consumo se obtiene una ponderación de 0.44% es decir que se encuentra incumpliendo e los pagos de sus obligaciones crediticias, comprendiendo tanto las cuotas o dividendos que no han sido cancelados, dicho porcentaje es menor con relación a los microcréditos es decir que este porcentaje se ve mínimo tomando en cuenta las otras líneas de crédito.

La cartera para los microcréditos sin embargo demuestra un incremento en su morosidad del 1.52% lo que significa que se encuentra incumpliendo en sus haberes por parte de los socios.

Es fácil aducir este resultado debido a que esta línea de crédito ha sido la que más demanda representa en la cartera, los socios tienen la necesidad de invertir o ampliar sus negocios por lo que es lógico pensar que su índice va a ser más alto.

La morosidad global es de 0.90% en el último corte evidenciando que se trata de reducir este índice, es decir que se trata de mermar los créditos que caen en mora por incumplimiento, algo beneficioso para la Fundación teniendo en cuenta el notorio incremento en los créditos.

PROVISIÓN PARA CARTERA INPRODUCTIVA

- **Provisión para Cartera Improductiva**= Provisiones/cartera que no devenga interés + carteras reestructuradas que no devenga interés + cartera vencida + cartera reestructurada vencida.

TABLA 3.12: Provisión para Cartera Improductiva

Provisión Incobrables	Créditos de Consumo Que no Devenga interés	Créditos de Vivienda Que no Devenga interés	Créditos para Micro-C Que no Devenga interés	Créditos de Consumo Rees. que no devenga interés	Créditos de Vivienda Rees. que no devenga interés	Créditos para Micro-C Rees. que no devenga interés	Crédito de Consumo Vencida	Crédito de Vivienda Vencida	Crédito Para Micro-C Vencida	Créditos de Consumo Rees. vencida	Créditos de Vivienda Rees. vencida	Créditos para Micro-C Rees. vencida	PROVISIÓN Provisiones/car. que no devenga interés+car. Rees que no devenga interés+car. vencida+car. Ree. vencida.
\$26.924,50	\$612,36	-	\$2.777,10	-	-	-	\$2.274,29	-	\$4.843,91	-	-	-	256.24%

Fuente: Balance General de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

Las provisiones de cartera improductiva que la componen los créditos vencidos y aquellos que no devengan interés muestra un porcentaje de 256.24% , este índice se debe al hecho que en la cartera vencida en el caso de los microcréditos indica un valor significativo de 4.843,91 siendo esta cartera la que presenta más subida en rubros en el último semestre, cabe recalcar el desarrollo significativo que ha tenido este crédito a nivel nacional en la Fundación, es por ello que la provisión presenta este porcentaje que es bueno a medida que refleja el nivel de protección que la entidad asume ante el riesgo de la cartea y contingentes morosos, la relación mientras más alta es mejor.

COBERTURA DE CARTERA

- **Provisión para Cartera Improductiva**= Provisiones incobrables + provisiones constituidas/ cartera que no devenga interés + carteras reestructuradas que no devenga interés + cartera vencida + cartera reestructurada vencida.

TABLA 3.13: Provisión para Cartera Vencida

Tipos de Crédito	Provisión para Créditos Incobrables	Provisiones Constituidas	Total	Cartera de Crédito que no devenga interés	Cartera de Crédito Rees. que no devenga interés	Cartera de crédito vencida	Cartera de crédito Rees. vencida	Total Car. de Crédito que no devenga interés+ Car. de Crédito rees. que no devenga+ Car. de crédito vencida+ Car. de crédito Rees. vencida	COBERTURA DE CARTERA Provisiones incobrables+provisiones constituidas/cartera que no devenga interés+carteras reestructuradas que no devenga interés+cartera vencida+cartera reestructurada vencida.
Consumo	\$8.884,50	\$317.38	\$9.201,88	\$612,36	-	\$2.274,29	-	\$2.886,65	318.77%
Vivienda	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Micro-C	\$11.720,16	\$11.13	\$11.731,29	\$2.777,10	-	\$4.843,91	-	\$7.621,01	153,93%
Total	\$20.604,66	\$328.51	\$20.933,17	\$3.389,46	-	\$7.118,20	-	\$10.507,66	199.22%

Fuente: Balance General de la FED

Elaborado por: Las Investigadoras

Análisis e Interpretación

La cobertura total de la cartera presenta 10.507,66 lo cual quiere decir en porcentaje que existe una cobertura del 199.22% y se puede evidenciar que la Fundación mantiene un porcentaje para protección donde pueda generarse un riesgo alto.

La cobertura mide el nivel de protección de la entidad asume ante el riesgo de pérdida o incobrabilidad de sus activos y contingentes, la relación mientras más alta es mejor.

3.1.7. Manual de Control Interno

Al momento de implementar los procedimientos de control para el análisis de cartera vencida se debe elaborar un manual, en el cual debe incluir todas las actividades y establecer responsabilidades de los funcionarios, que se encargan de otorgar créditos, para un mejor retorno de cartera en la entidad.

El manual de procedimientos es un componente del sistema de control interno, el cual se crea para obtener una información detallada, ordenada, sistemática e integral que contiene todas las instrucciones, responsabilidades e información sobre los procedimientos de control para el análisis de cartera vencida.

3.1.7.1 Fases para la Elaboración del Manual

Las fases para la elaboración de un manual son las siguientes:

- **Portada:** Denominada también pasta o caratula, esta deberá contemplar, el logotipo de la institución, el título del documento la fecha de elaboración (mes y año).
- **Índice:** En este rubro se deberá describir la relación que especifique de manera sintética y ordenada, los capítulos o apartados que constituyen la estructura del manual, así como el número de hoja en que se encuentra ubicado cada uno de estos.
- **Introducción:** Se refiere a la explicación que se dirige al lector sobre el contenido del manual, de su utilidad y de los fines y propósitos que se pretenden cumplir a través de él.

En este apartado se señalará en forma clara y concisa, los antecedentes principales de la unidad responsable del manual, sus características, ámbito de acción y adscripción, sin profundizar en ellos. Asimismo, se debe mencionar con que estructura orgánica (vigencia) se está elaborando el manual.

- **Objetivo del Manual:** Aquí se debe definir el propósito final que se persigue con la implantación del instrumento. La formulación del objetivo debe ser breve, clara y precisa.
- **Descripción del Procedimiento**

a) Delineación de la Entidad.

b) Descripción rutinaria del procedimiento: Pasos que se deben hacer, como y paraqué, identificando el responsable.

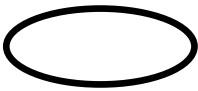




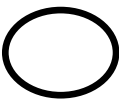



c) Grafica o diagrama de flujo del procedimiento: Realización del flujograma.






- **Quienes deben utilizar el Manual de Control Interno:** Todos los empleados del Departamento financiero de la fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga, deberán consultar permanentemente este manual para conocer los procedimientos para otorgar un crédito, evaluando su resultado, ejerciendo apropiadamente el autocontrol, además de presentar sugerencias tendientes a mejorar.

3.1.7.2 Simbología a ser utilizada

Para una mejor comprensión de los procedimientos de control, a continuación a continuación se representa gráficamente la simbología en el levantamiento de los mismos:

CUADRO N. 3.2: SIMBOLOGÍA A SER UTILIZADA

	INICIO O FIN	Iniciación o terminación del procedimiento al interior del símbolo.
	EMPLEADO RESPONSABLE DEPENDENCIA	En la parte superior nombre del cargo del responsable de la ejecución de la actividad, en la parte inferior el nombre de la dependencia a que pertenece.
	DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	Se describe en forma literal la operación a ejecutar.
	DECISIÓN	Pregunta breve sobre la cual se toma alguna decisión.
	ARCHIVO	Archivo del documento
	CONECTOR DE ACTIVIDADES	Indicando dentro del procedimiento el paso siguiente a una operación. (lleva en el interior la letra de la actividad)
	CONECTOR DE FIN DE PÁGINA	Utilizado para indicar que el procedimiento continua en la página siguiente.
	FLECHA INDICADORA DE FRECUENCIA	Flecha indicada para indicar la continuidad de las actividades dentro del procedimiento.
	DOCUMENTO	Para indicar por ejemplo un pedido, requisición, factura, recibo, comprobante, correspondencia, etc.

	BLOQUE DE DOCUMENTOS	Para indicar copias múltiples.
	REMISIÓN A OTRO PROCEDIMIENTO	Lleva in código del procedimiento a seguir.
	CINTA MAGNÉTICA	Utilizado cuando se genera un documento en CD.
	TIRA DE SUMADORA	Información que genera una sumadora como parte de un proceso.
	DATOS ALMACENADOS	Utilizado para ingresar datos.

Fuente: <http://aplicaciones.virtual.unal.edu.co/dupral/files/instructivo.pdf>
Elaborado Por: Las Investigadoras.

3.2 Manual de Procedimientos



PORTADA

FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - CONTROL INTERNO



ELABORADO POR:

IRMA CHUQUITARCO

YOLANDA VELÀSTEGUI

JUNIO _ 2011

Índice

3.2 MANUAL DE PROCEDIMIENTOS - CONTROL INTERNO

	<i>DESCRIPCIÓN</i>	PAG.
3.2.1	Índice	85
3.2.2	Introducción	86
3.2.3	Justificación del Manual	86
3.2.4	Objetivo del Manual	87
3.2.5	Estrategias de Cobranza	87
3.2.6	Proceso de Crédito	88
3.2.6.1	Flujograma del Proceso de Crédito	89
3.2.7	Proceso de Cobranza	90
3.2.8	Políticas propuestas para el Proceso de Cobranza	91
3.2.8.1	Flujograma para el Proceso de Cobranza	92
3.2.9	Proceso de Recuperación de Crédito en Mora	93
3.2.10	Sistema de Cobranza y Seguimiento al Crédito	94
3.2.11	Seguimiento al Crédito	95
3.2.12	Responsables de su Aplicación	96
3.2.13	Políticas Propuestas para la Recuperación de Cartera Vencida.	96
3.2.14	Gestión para la Cobranza Extrajudicial	97
3.2.15	Proceso para la Cobranza Extrajudicial	98
3.2.15.1	Flujograma para la Cobranza Extrajudicial	99
3.2.16	Gestión de Cobranza Prejudicial y Judicial	100
3.2.16.1	Flujograma para la Cobranza Prejudicial y Judicial	102

3.2.2 Introducción

Los procesos y los procedimientos de gestión, conforman uno de los elementos principales del Sistema de Control Interno, por lo cual, deben ser plasmados en manuales prácticos que sirvan como mecanismo de consulta permanente.

Teniendo en cuenta lo anterior, se ha preparado el presente manual de procedimientos, en el cual se define la gestión que agrupa las principales actividades y tareas dentro del departamento de crédito de la FED.

Dichas actividades se describen con cada una de las herramientas necesarias para la construcción por fases del manual referido, soportando un proceso específico, como es el de cartera vencida.

Así, mismo se busca que exista un documento completo y actualizado de consulta, que establezca un método estándar para ejecutar el trabajo del Departamento de Crédito, y se constituye en un elemento de apoyo útil, para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas al personal.

3.2.3 Justificación del Manual

Es importante señalar que los manuales de procedimientos son la base del sistema de calidad y del mejoramiento continuo de la eficiencia y la eficacia, poniendo de manifiesto que no bastan las normas, sino, que además, es imprescindible el cambio de actitud en el conjunto de los trabajadores, en materia no solo, de hacer las cosas bien, sino dentro de las prácticas definidas en la organización.

El manual de Procedimientos, es una herramienta que permite al Departamento Financiero, integrar una serie de acciones encaminadas a agilizar el trabajo de Recuperación de Cartera, y mejorar la solvencia de la institución, comprometiéndose con la búsqueda de alternativas que mejoren la satisfacción del cliente.

3.2.4 Objetivo del Manual

El presente manual de procedimientos tiene como objetivo principal fortalecer los mecanismos para la recuperación de cartera vencida, que se despliegan y solidifican para brindar fortalecimiento del Departamento de Crédito y el mismo Sistema de Control Interno.

Los procesos que se dan a conocer, cuentan con la estructura, base conceptual de una herramienta de trabajo que contribuya al cumplimiento eficaz y eficiente de la misión y metas esenciales, contempladas en el plan estratégico de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo.

3.2.5 Estrategias de Cobranza

Para lograr una cobranza efectiva se debe llevar a cabo ciertas estrategias que colaboren con el retorno de cartera a la entidad:

1. Se debe crear un sistema de pagos basado en recompensas y castigos para motivar a los clientes a que paguen a tiempo, tener cuidado de no sorprender al cliente con penalidades, deben ser claros desde el principio.

- Este punto consiste en ofrecer descuentos a los clientes que paguen antes de lo esperado.
- Y poner penalidades a aquellos que se pasen del plazo establecido para el pago de cuotas.
- Encontrar el tono adecuado para hablarle firmemente al cliente cuando se pasa del plazo de pago.
- El envío prioritario de una carta en un sobre grande y llamativo, el mismo día del vencimiento, con un contenido que sea conversacional.
- Negociar los términos de pago, recurriendo en primera instancia al contacto directo con los clientes, y como segunda opción perdonar una parte de la deuda para evitar el largo proceso de cobranza.

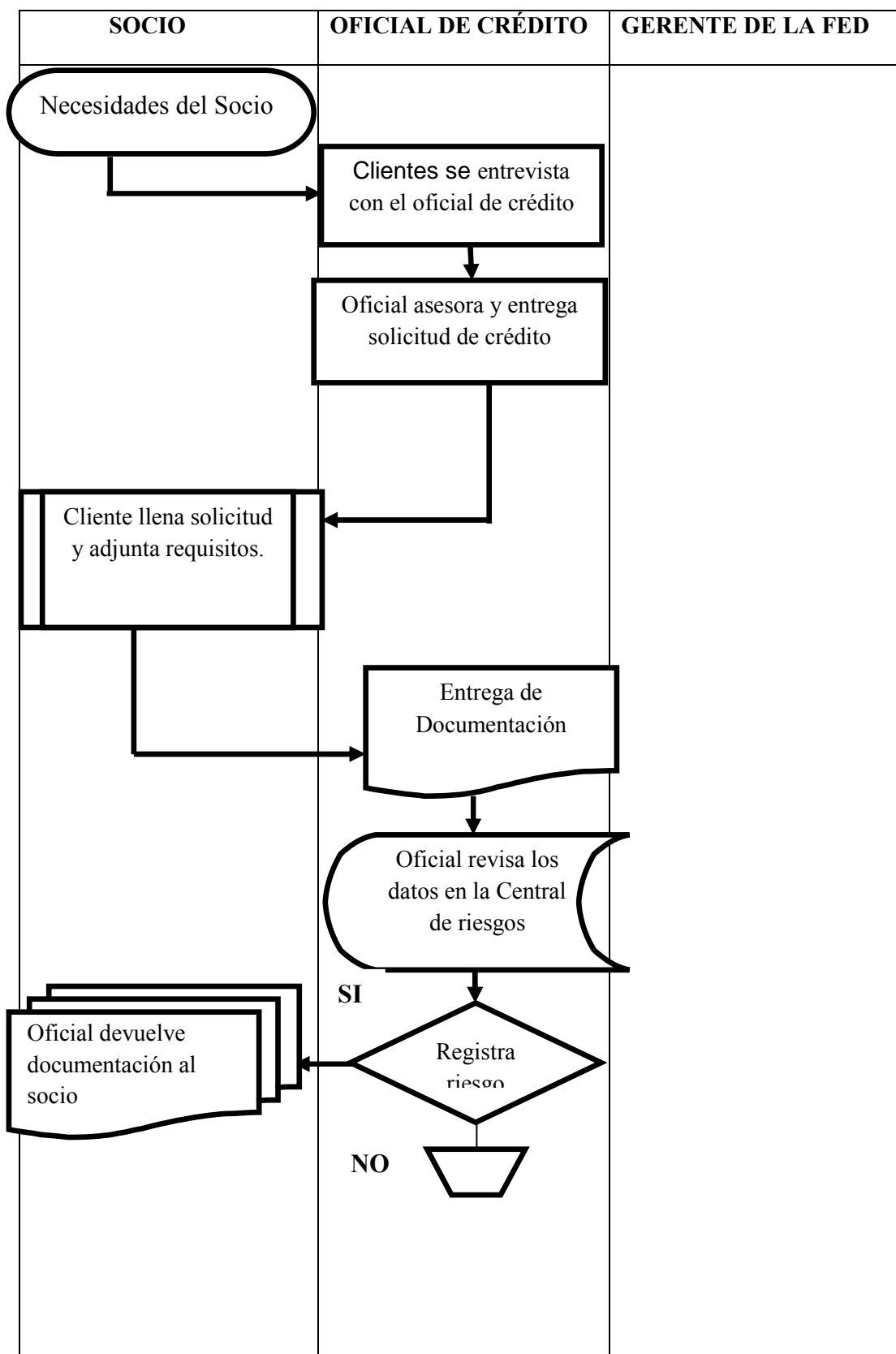
- Más vale calidad que cantidad, es mejor contar con buenos clientes los mismos que cumplan con las condiciones de pago, que tener muchos clientes incumplidos a los que haya de estar persiguiendo.

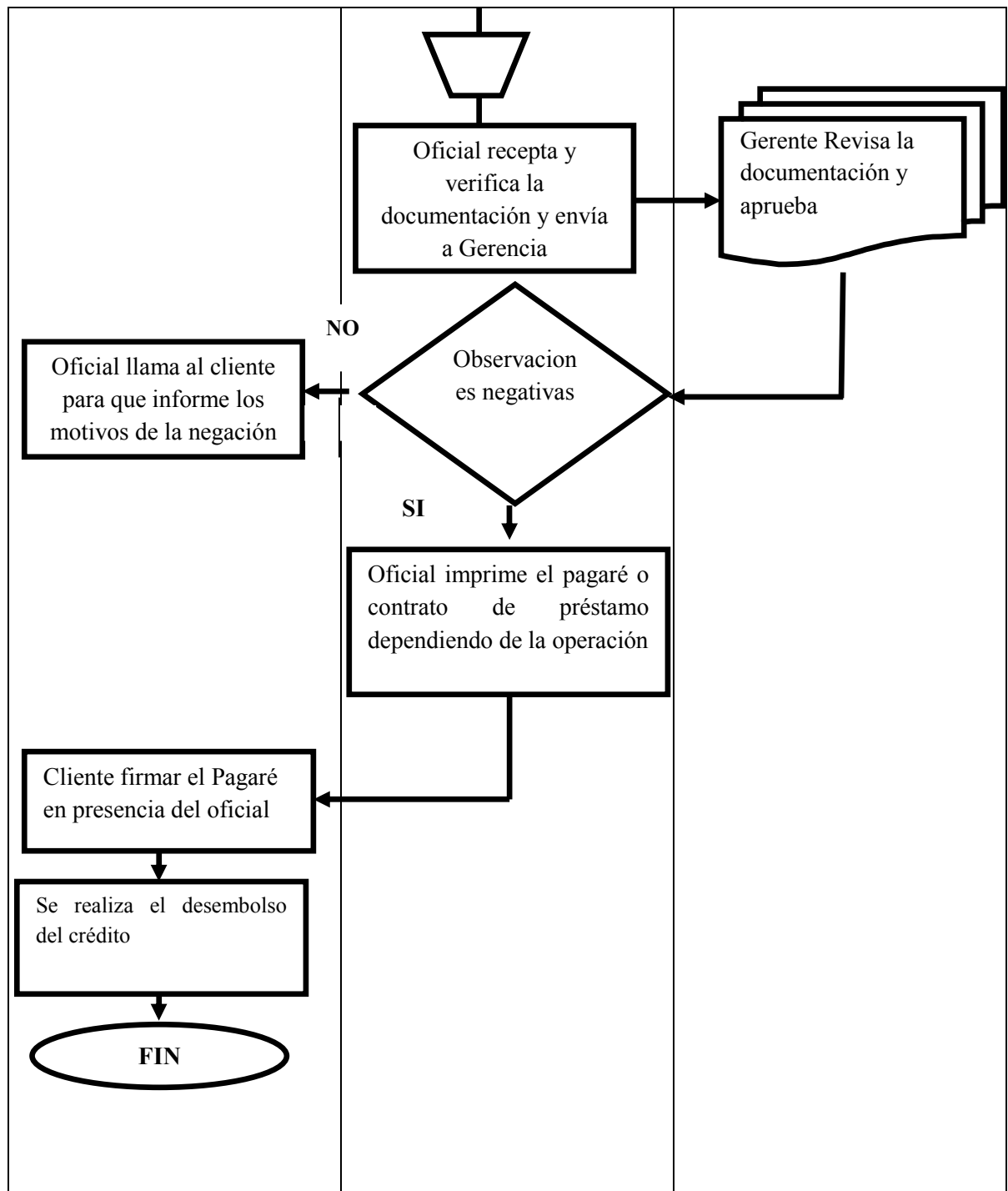
3.2.6 Proceso de Crédito

Está demostrado que el éxito o el fracaso en el logro de las metas y los objetivos dependen en gran medida de procesos con los cuales cuente la entidad, a causa de una prolongada falta de atención por parte de la directiva, muchos de esos procesos se hacen obsoletos, se complican demasiado, se convierten en redundantes y excesivamente caros, están mal definidos y no se adaptan a las demandas de un entorno en constante cambio.

Esto, debido a que muchas veces dentro de las organizaciones se busca mejorar procesos equivocados, que no causan ningún valor agregado para la empresa, por ejemplo, no se puede considerar un cambio de atención a los clientes al momento de que se otorga un crédito de la FED, si los clientes no tienen quejas de la atención que presta, sin embargo, si existen quejas de la oportunidad en la entrega de créditos, es por esto que se propone el siguiente flujograma de procesos en la gestión de créditos.

**CUADRO N.3:3. FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE
CRÉDITO**





Elaborado: Las Investigadoras

3.2.7 Proceso de Cobranza

El manejo de la información que sustenta un crédito recomienda que desde el inicio se debe solicitar la información con buen criterio para ganar agilidad y especialmente obtener la mejor información para posteriormente evaluar los

riesgos crediticios. Como el crédito es sinónimo de confianza, pues indudablemente trae consigo y de la mano al “Riesgo”, es ahí cuando entra en acción la Cobranza.

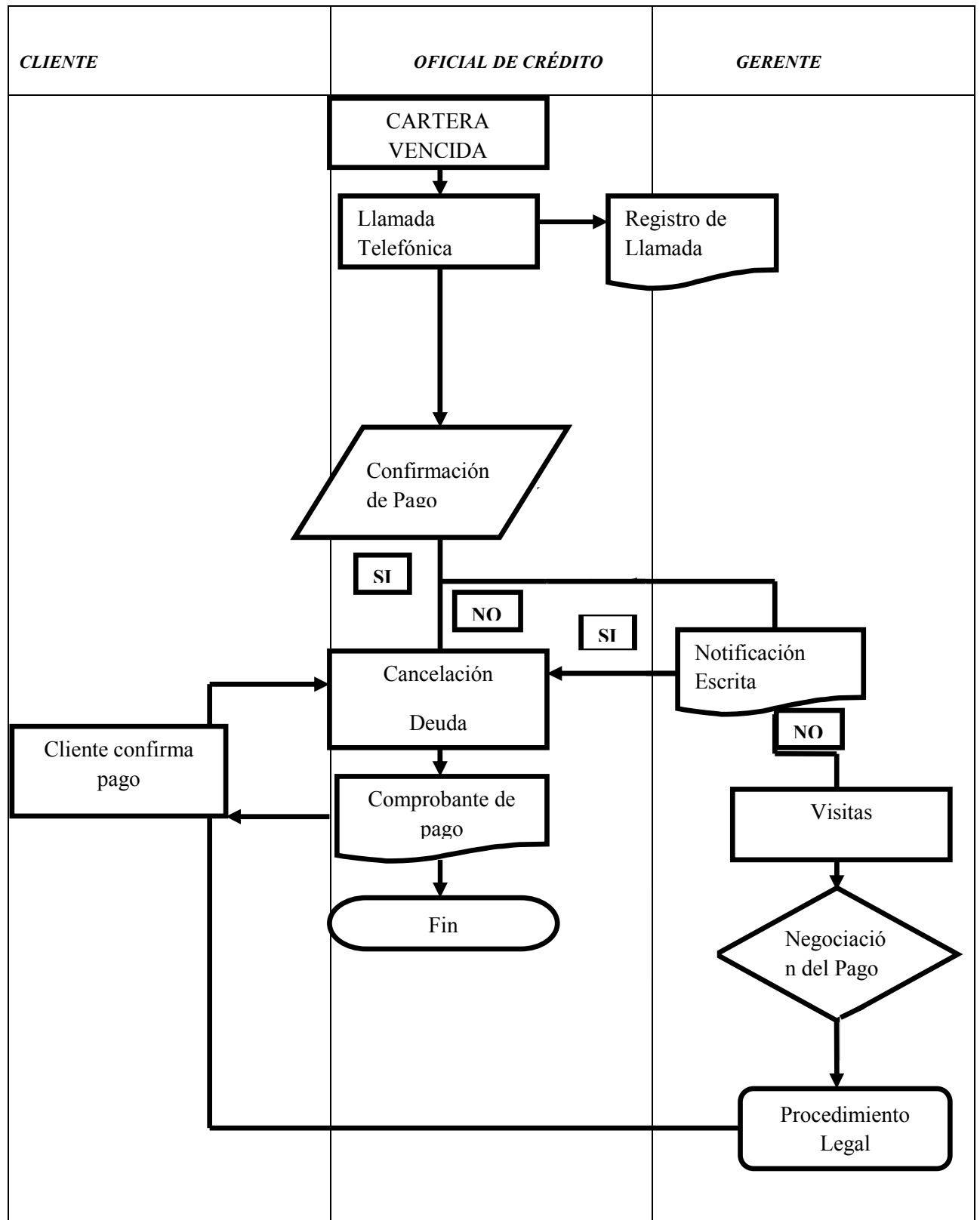
3.2.8 Políticas Propuestas para la Cobranza

Las políticas de cobranza garantizan el control necesario para asegurar la recuperación, de acuerdo a las condiciones y propósitos para la que fue concedido el crédito. Se basan en normas convenientes de actuación oportuna para prevenir, detectar y remediar problemas mucho antes de que la operación sea clasificada como “irrecuperable” a perjuicio de la entidad.

Las acciones para recuperación preventiva incluyen llamadas telefónicas o visitas al cliente en su lugar de trabajo o domicilio, con la finalidad de conocer la perspectiva de pago del cliente, pudiendo encontrar los siguientes casos:

- Clientes que descuidan la fecha de vencimiento.
- Clientes que temporalmente se atrasan pero generalmente realizan el pago.
- Clientes que temporalmente se atrasan por las condiciones geográficas.
- Clientes que siempre se atrasan.
- Clientes que involuntariamente se atrasan por la situación económica de las empresas o el lugar donde desempeñan su trabajo.
- Clientes que deliberadamente incumplen con el pago.
- Clientes que no pagan porque su situación económica no lo permite.
- Que se han sufrido deterioro o pérdida en sus negocios.

CUADRO N. 3:4.FLUJOGRAMA PARA EL PROCESO DE COBRANZA



Elaborado: Las Investigadoras

3.2.9 Proceso de recuperación de créditos en Mora

El oficial de crédito de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga, debe ser el responsable de las actividades de recuperación de cartera en mora, con acciones extrajudiciales, ya que si este trámite se lo realiza en la Matriz de la institución, el dinero no retorna de forma rápida a la entidad.

- **Cobranza administrativa:** son las actividades realizadas por el oficial de crédito para recaudar el pago pendiente, son tareas administrativas como llamadas telefónicas, envío de notificaciones de mora.
- **Cobranza operativa:** para evitar que la operación vencida acumule más días de vencido y se perjudique a la FED con generación de provisiones, el oficial de crédito, hará las siguientes acciones: visita al cliente, entrega de notificaciones, llamadas al garante de la operación y visita múltiple de las dos personas a cliente y garante.
- **Cobranza prejudicial:** se deben realizar acciones de recuperación con participación del abogado de la FED, con la documentación de soporte y un informe del seguimiento realizado al cliente moroso. El abogado tendrá un plazo máximo de 30 días, a partir de la entrega de toda la documentación, para la ejecución de esta etapa de cobro.
- **Cobranza judicial:** Una vez agotadas las etapas anteriores y expirando el plazo no mayor a 30 días, otorgado en la etapa de cobro extrajudicial, se realiza la demanda a través del abogado. El abogado cuya misión principal dentro de un esquema de cobranza, es poner en marcha todos los mecanismos legales que se deriven de las garantías crediticias extendidas por el deudor, con el fin de obtener el pago forzoso del dinero adeudado a la entidad.

Por esta vía de cobro se persigue el patrimonio (hasta llegar al remate) del prestatario en mora y/o de su(s) garante(s), para que con el producto de la venta de

los bienes que integran dicho(s) patrimonio(s), se satisfagan la totalidad de las obligaciones adeudadas por el cliente a la FED.

Las acciones de recuperación de cartera generan gastos de cobranza adicionales, los mismos que correrán a cuentas del socio moroso.

3.2.10 Sistema de Cobranza y Seguimiento al Crédito

La Fundación Ecuatoriana de Desarrollo, debe aplicar las siguientes instancias de cobranza para la recuperación de sus créditos:

1) Llamadas Telefónicas:

Existen muchos clientes, que por razones de olvido no se acercaron a pagar su deuda, es ahí cuando la cobranza a través del teléfono surte un gran efecto, para esto solo es necesario que al momento de extenderle el crédito, se le tome nota del número de teléfono al cliente.

La llamada debe ser en primera instancia del oficial de crédito y si en caso no se acerca a realizar el pago.

Si el cliente tiene una excusa razonable, se puede hacer arreglos para prorrogar el período de pago.

2) Notificaciones Escritas

Consiste en enviar una notificación escrita, redactada en buenos términos, en la cual se le recuerda al cliente su obligación de pago. En caso de que el cliente no se acerque a pagar su deuda dentro de un periodo determinado después del envío de la notificación, se envía una segunda notificación más *perentoria*. Los memos de cobro son el segundo paso en el proceso de cobros de créditos vencidos.

3) Procedimiento Legal

El procedimiento legal o instauración de Juicio, es no solamente oneroso, sino que puede obligar al deudor a declararse en bancarrota, reduciéndose así la posibilidad de futuros negocios con el cliente y sin que garantice el recibo final de los traslados, por lo que esta instancia de cobro es la menos aconsejable y solo se la aplicara en casos extremos.

4) Incentivos a clientes

Otra forma de promover la cobranza en la FED, debe ser la de incentivar los pagos puntuales de sus clientes, con la concesión de estímulos personales tales como premios, boletos para rifas y otros, los mismos que permiten que exista un doble beneficio.

Es decir, para el cliente al no tener que incurrir en gastos por morosidad y para la FED al lograr sus ingresos de acuerdo a lo planificado.

3.2.11 Seguimiento al Crédito:

El oficial de crédito debe supervisar y asegurar la recuperación del crédito (capital e interés).

La responsabilidad de la recuperación es del oficial de crédito quien guió la solicitud y finalmente recomendó la operación de crédito y debe hacer seguimiento con el cliente para supervisar el normal desarrollo de la fuente de pago del cliente, que a falta de pago de este origine deterioro de la cartera.

Se debe mantener un archivo de su ejecución, en carpetas de los socios de tal forma que esta sirva no solo para controlar la cobranza, sino para evaluar futuros créditos del mismo cliente.

3.2.12 Responsables de su Aplicación

**CUADRO N. 3.5: RESPONSABLES DE LA RECUPERACIÓN DEL
CRÉDITO**

Cobranza:	Ejecución:	Tipo:	Responsable:
Operativa	Antes de su vencimiento y hasta 5 días después	Visitas Llamadas telefónicas	Oficial de Crédito Jefe de Crédito Gerente
Administrativa	Desde los 5 hasta los 30 días	Memorandos	Oficial de Crédito
Prejudicial	Desde los 30 hasta los 90 días	Cartas del Abogado	Abogado
Judicial	Vencimiento por más de 90 días	Juicio Ejecutivo	Abogado

Elaborado por: Las Investigadoras

3.2.13 Políticas Propuestas para la Recuperación de Cartera Vencida

Tomando en cuenta que según la Ley de Régimen Tributario Interno exige la provisión de al menos el 1% de las Cuentas pendientes de Cobro, el objetivo principal de las políticas de recuperación es contar con un procedimiento que

permita controlar la evolución de las cuentas por cobrar, y de esta manera realizar los procesos administrativos de una forma ordenada y eficiente.

Este procedimiento se lo realizará de la siguiente manera:

1.- A parte del sistema informático que utiliza en la FED, donde se almacena la información de todos los clientes en general.

Se debe abrir un archivo donde se detalle la información de cada CUENTA POR COBRAR que mantiene la entidad.

2.- Revisar mensualmente los archivos donde se detalla la información de las cuentas antes mencionada, las fechas de vencimiento de dichas cuentas y su evolución.

3.- Realizar las gestiones necesarias para su recuperación.

Todo este procedimiento se lo debe cumplir con la finalidad de que al momento que la FED detecte posibles clientes con cuentas por cobrar atrasadas, pueda recuperar a tiempo estas cuentas, y evitar de esta manera que mientras más tiempo transcurra estas se vuelvan incobrables y causen pérdidas.

3.2.14 Gestión para la Cobranza Extrajudicial

Se ha establecido un proceso en el cual detalla las actividades establecidas para realizar la notificación a socios que se encuentren con operaciones de crédito en mora o vencidas.

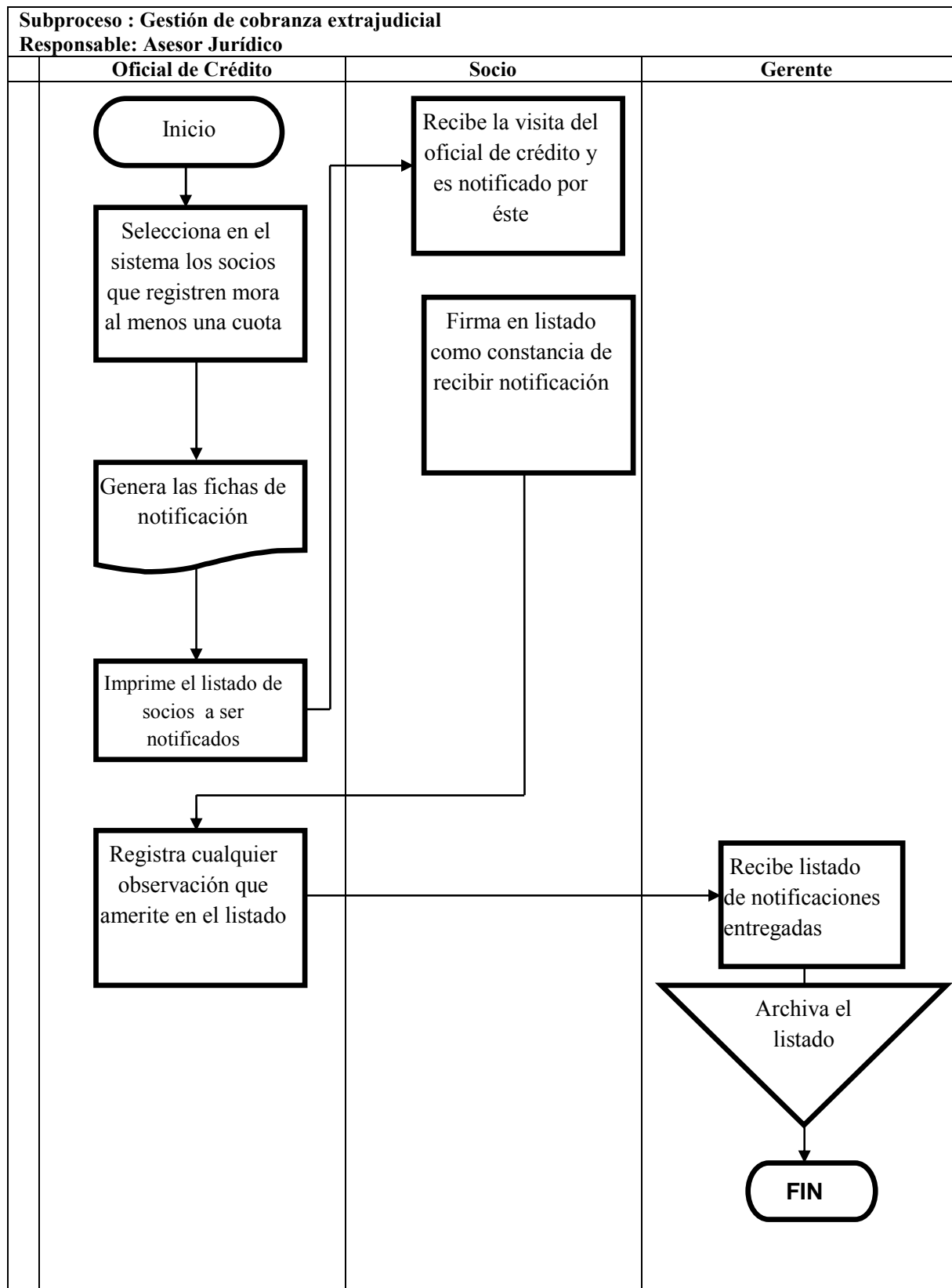
El funcionario responsable de este proceso es el oficial de crédito, el mismo que conoce a fondo el historial crediticio de cada uno de los clientes con cuentas vencidas, por lo mismo se propone un flujograma de procedimientos que describe el proceso a seguir.

3.2.15 Flujograma para la Cobranza Extrajudicial

Descripción del Proceso

1. Oficial de Crédito selecciona en el sistema los socios que registren mora, al menos una cuota.
2. Oficial de crédito genera las Fichas de notificación.
3. Oficial imprime el listado de socios a ser notificados.
4. El socio recibe la visita del oficial de crédito y es notificado por este.
5. El socio firma el listado como constancia de recibir la notificación.
6. El oficial registra cualquier observación que amerite en el listado.
7. El gerente recibe el listado de notificaciones entregadas.
8. Gerente Archiva el listado.

CUDRO N. 3.6: FLUJOGRAMA PARA COBRANZA EXTRAJUDICIALES



Elaborado: Las Investigadoras

3.2.16 Gestión de Cobranza Prejudicial y Judicial.

Este proceso detalla las actividades establecidas para realizar la notificación y recuperación de operaciones de crédito en mora o vencidas que no fueron recuperadas en la cobranza extrajudicial. El funcionario responsable de este proceso es el Asesor Jurídico.

3.2.16.1 Flujograma para la Cobranza Prejudicial Y Judicial.

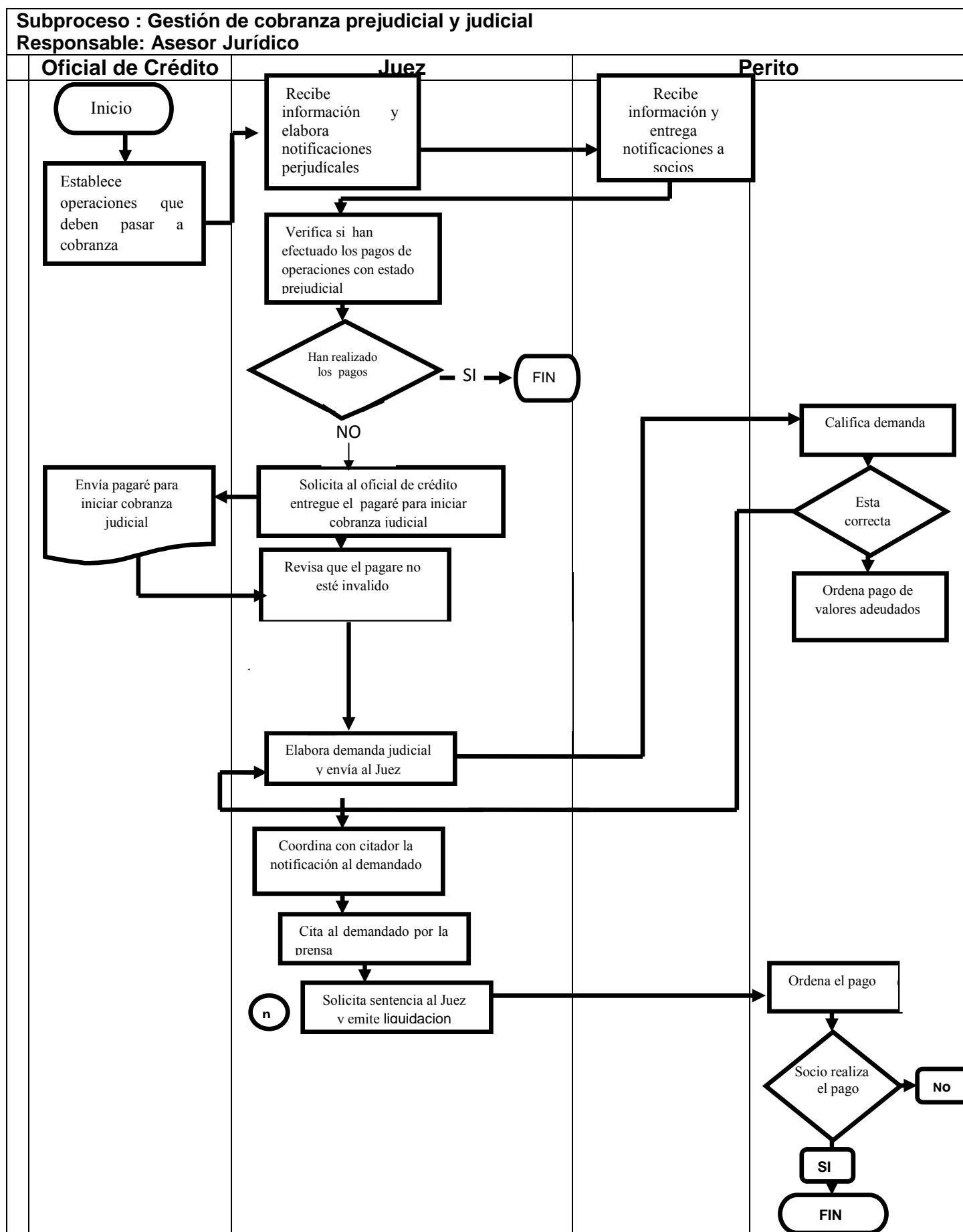
Descripción del proceso.

1. El oficial de crédito analiza las operaciones que registran mora superior a lo establecido en la política de crédito para gestión extrajudicial que deben pasar a cobranza prejudicial.
2. El asesor Jurídico recibe esa información y elabora las notificaciones prejudiciales de los socios con operaciones vencidas.
3. El Asesor jurídico entrega al oficial de crédito las notificaciones de los socios en mora prejudicial a ser notificados.
4. El asesor jurídico realiza la verificación de la cancelación de operaciones con estado prejudicial, si estos han realizado el pago, no se realiza más actividades, si eso no sucede, solicita al oficial de crédito que entregue los pagares físicos para iniciar el proceso de cobranza prejudicial.
5. El oficial de crédito envía los pagares del Asesor Jurídico, este ultimo los revisa en cantidad y que los mismos no hayan perdido las características que el titulo ejecutivo debe poseer para mantener su validez, si existe pagares no acordes, procede a devolverlos, caso contrario continúa con el proceso.

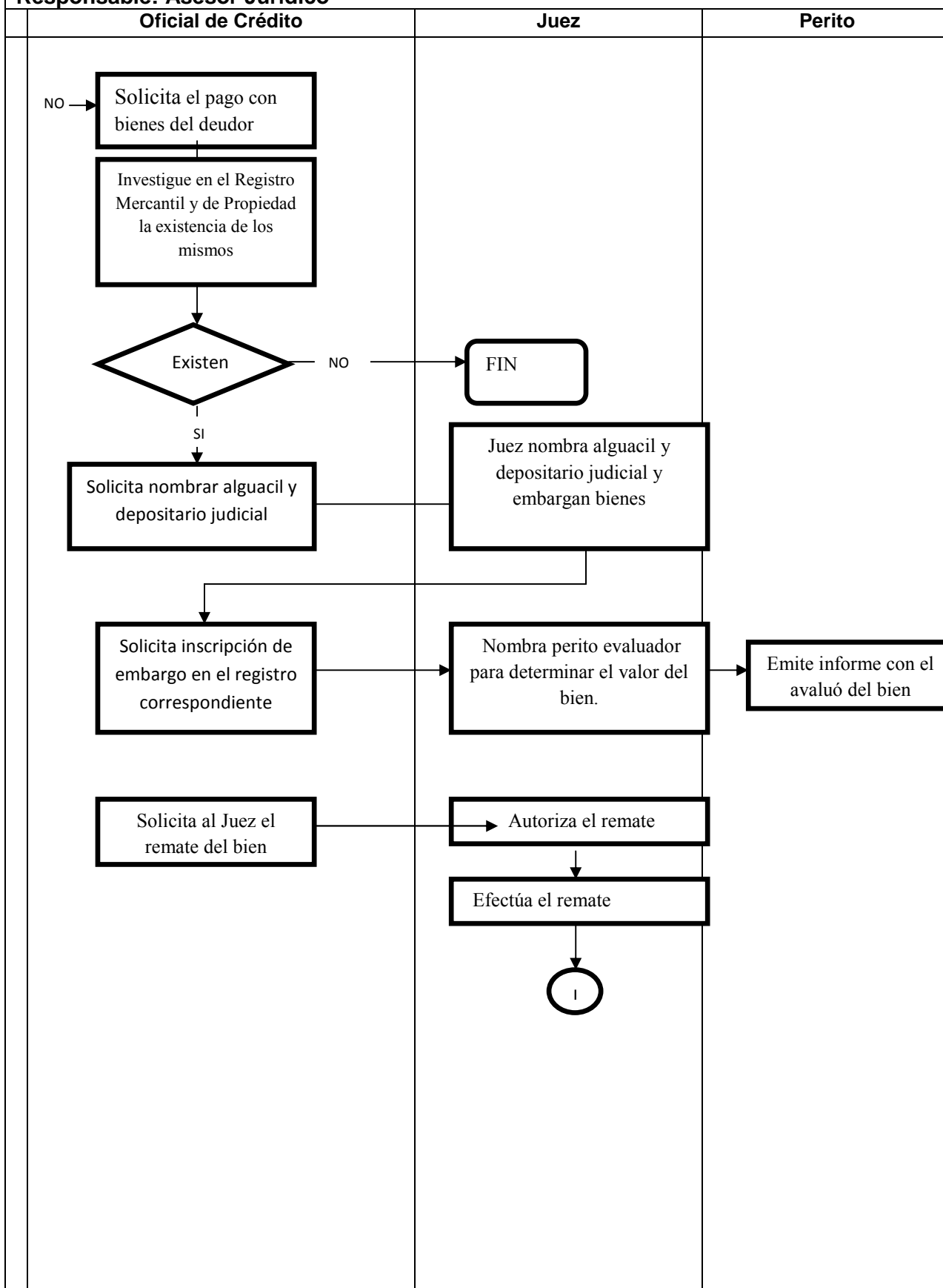
6. El asesor jurídico elabora la demanda de acuerdo al contenido del pagare y entrega en el juzgado para que el juez califique la demanda.
7. El juez revisa la demanda presentada y si está de acuerdo la aprueba, caso contrario, solicita que se complete o aclare.
8. Una vez que el juez aprueba la demanda, ordena que el deudor y/o los garantes paguen los valores correspondientes.
9. El asesor jurídico coordina con el citador para que este último notifique al o los demandados y lo cite en una fecha y a una hora.
10. Si el citador no ubica al o los demandados, informa al Asesor Jurídico para que se realice la notificación a través de la prensa.
11. Si después de la citación por la prensa, el deudor y/o los garantes no comparecen, el asesor jurídico solicita sentencia al juez.
12. Si el deudor y/o los garantes acuden a la citación, acepta la deuda, se espera el pago y se archiva el proceso.
13. Una vez que ya no existan observaciones y la deuda ha sido, acepta el asesor jurídico solicita el pago o los bienes que posea el deudor y/o los garantes para embargo.
14. Si el deudor y/o los garantes declaran no tener dinero para pago y tampoco poseer bienes para embargo, el asesor jurídico, investiga en el registro mercantil y en el de la propiedad sobre posibles bienes que el deudor posea.
15. Si el asesor jurídico confirma la existencia de bienes para posibilitar embargo, solicita al juez un depositario judicial, caso contrario solicita al juez declara insolvencia del deudor y/o los garantes.

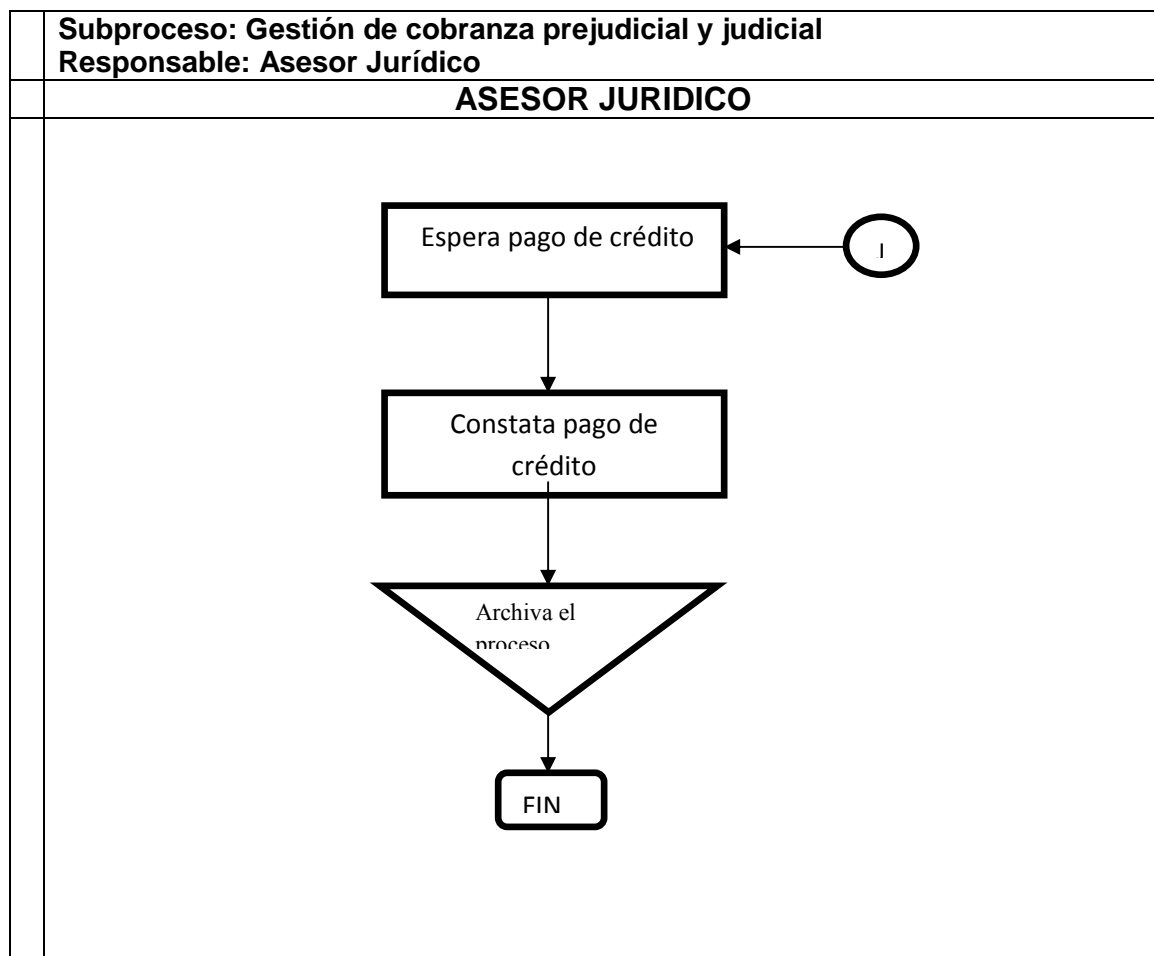
16. Si existen bienes del deudor y/o los garantes, el juez nombra a un depositario judicial y toman la custodia de los bienes embargados.
17. El asesor jurídico solicita al juez la inscripción del embargo en el registro de la propiedad o mercantil según corresponda.
18. El juez nombra un perito evaluador para determinar el valor monetario del bien embargado.
19. El perito evaluador emite el informe con el avalúo del bien.
20. El asesor jurídico solicita al juez el remate del bien.
21. El juez autoriza el remate del bien.
22. Se efectúa el remate del bien.
23. Una vez que es rematado se cancela la deuda se finaliza el proceso.

CUADRO N. 3.7: FLUJOGRAMA PARA COBRANZA PREJUDICIAL Y JUDICIAL



Subproceso : Gestión de cobranza prejudicial y judicial
Responsable: Asesor Jurídico





Elaborado: Las Investigadoras

4. Conclusiones y Recomendaciones

Luego de haber realizado el estudio a la cartera vencida de la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga, se pone en consideración algunas conclusiones y recomendaciones:

Conclusiones

- La Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga carece de conocimientos y experiencia, en el manejo de cartera vencida, por ende se esta generando problemas tanto en el sistema crediticio como en el sistema administrativo, dificultando así la toma de decisiones estratégicas que le permitan determinar el rumbo futuro y la posición competitiva que esta posee.
- Se puede evidenciar que el problema de cartera vencida se debe principalmente a que la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo Sucursal Latacunga ofrece créditos a sus clientes sin el análisis adecuado de sus políticas de crédito, sin embargo también existe un riesgo independiente a la capacidad de la institución para fijar sus políticas de crédito y cobranza, representado por condiciones, circunstancias y particulares del cliente que resultan en el vencimiento del crédito.
- La existencia de cartera vencida en la institución y su crecimiento es un fenómeno complejo que no puede ser reducido a una sola causa, ya que existe un 15% de socios que no son puntuales en el pago de sus deudas, y un 58% que han incumplido en su pago por la crisis económica que atraviesa nuestro país mientras que un 20% no pagan a tiempo por desempleo, esto se debe en gran parte a que el oficial de crédito no analiza al cliente antes de otorgarle un crédito.
- Basándonos en las políticas de crédito que maneja la Fundación se pudo conocer que los requisitos tipificados en el manual de la FED contienen

información desactualizada y que podría ser la causante del incremento del riesgo crediticio.

- El incremento especialmente se encuentra en la línea de créditos para la microempresa, hecho que debe ser tomado en cuenta por la administración con la finalidad de evitar índices de morosidad más elevados que dañen la imagen de la Fundación.

5. Recomendaciones

Luego de la evaluación y conclusión del proyecto consideramos plantear las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda la aplicación de los Procedimientos de Control por el grupo de investigación, para el manejo del sistema crediticio y administrativo, esto daría como beneficio que la institución como tal disminuya la cartera vencida y consecuentemente obtenga rentabilidad de acuerdo a lo planificado.
- El tiempo es dinero, por lo que debe darse un adecuado seguimiento del saldo de la cartera de clientes, aplicando las técnicas desarrolladas en este trabajo, para su efectiva administración.
- El departamento de crédito debe implementar los procedimientos sugeridos en este trabajo de tesis, para mejorar la recuperación de la cartera actual y evitar seguir otorgando créditos a personas que tienen mal récord crediticio.
- Actualizar el Manual de Crédito, aclarando puntos primordiales como la fijación de las tasas de interés, tomar en consideración que como requisito de crédito se solicite el rol de pagos de los últimos tres meses con respectivo sello y firmas de la institución que lo expida a fin de evitar alteraciones.

6. GLOSARIO

Ardua.- Difícil y requiere mucho esfuerzo

Cesaciones.- La cesación de pagos es una situación concursal donde una persona física o jurídica se halla en un estado tal de endeudamiento donde no puede hacer frente a la totalidad de sus obligaciones que tiene con sus acreedores. Esto puede ocurrir por falta de liquidez o dinero en efectivo.

Cobranza.- Conjunto de actividades necesarias para efectuar el cobro por los servicios prestados mismos que comprenden el despacho de la factura a los medios de distribución de correspondencia, la recaudación del dinero por los servicios prestados.

Concesión.- La concesión tiene por objeto la administración de los bienes públicos mediante el uso, aprovechamiento, explotación de las instalaciones o la construcción de obras y nuevas terminales de cualquier índole sea marítima, terrestre o aérea de los bienes del dominio público.

Control.- Es el mecanismo para comprobar que las cosas se realice como fueron previstas, de acuerdo con las políticas, objetivos y metas fijadas previamente para garantizar el cumplimiento de la misión institucional.

Créditos.- Es una devolución en dinero donde la persona se compromete a devolver la cantidad solicitada en el tiempo o plazo definido según las condiciones establecidas para dicho préstamo más los intereses devengados, seguros y costos asociados si los hubiera.

Extrajudicial.- Se realiza a todas aquellas cuentas vencidas, que han sido o no sometidas a algún tipo de gestión de cobranza anterior, interna o externa, y cuyos resultados han sido infructuosos.

Implantar.- Establecer algo nuevo en un lugar, generalmente lo que ya existía o funcionaba con continuidad en otro sitio o en otro tiempo

Improductiva.- La cartera improductiva no solo que no genera intereses, sino que representa para las instituciones prestamistas un costo de oportunidad perdido, al que se debe añadir los costos de cobranza.

Incobrable.- Es una cuenta incobrable es el monto que se manda a reserva porque ya se dio por perdido y contablemente se carga a "otros gastos" o directo a cuentas incobrables depende de los documentos.

Morosidad.- Es el incumplimiento de los plazos contractuales o legales de pago.

Políticas.- Empresarial es una de las vías para hacer operativa la estrategia. Suponen un compromiso de la empresa; al desplegarla a través de los niveles jerárquicos de la empresa, se refuerza el compromiso y la participación del personal.

Quiebras.- Es una situación jurídica en la que una persona, empresa o institución no puede hacer frente a los pagos que debe realizar pasivo exigible, porque éstos son superiores a sus recursos económicos disponibles activos. A la persona física o jurídica que se encuentra en estado de quiebra se le denomina fallido.

Sistema de Control.- Es una herramienta gerencial de gestión que busca garantizar el cumplimiento de los objetivos asignados a la entidad, por las normas constitucionales y legales en el marco de los principios de la administración pública.

Tácticas.- Una táctica es, en términos generales, un método empleado con el fin de alcanzar un objetivo.

7. BIBLIOGRAFÍA

CITADA

- AGUIRRE, Principios de Contabilidad, Editorial Continental, México 1998, pag.11.
- LIBRAND, Principios de Control Interno, Editorial Bucaramanga Colombia, Primera Edición, 2007, pag. 14.
- MANTILLA, Control Interno, Primera Edición, Editorial Diana, 1999, pag.14.
- NARANJO, Contabilidad, Primera Edición, Editorial Graficas Señal, 2000, pag.11.
- OROZCO, Contabilidad General, Tomo I, Editorial Limusa S.A, 2005, pag.6.

CONSULTADA

- CEPEDA, Gustavo (2005). Auditoría y Control Interno. Bogotá. Editorial McGraw-Hill Interamerican. pag.26.
- YVES, Gérard Rolland. Manual de Control de Gestión. Madrid; Editorial Días de Santos S.A, 1992. pag.5
- HOLMES, Arthur, Auditoría, Principios y Procedimientos, Editorial Limusa S.A, Tomo I, 1994.pag.14.
- MEINGS, Walter, LARSEN, Jhon, MEINGS, Robert (1986), Principios de Auditoría, Editorial Diana, Segunda Edición, México, pag.15.
- NARANJO, Marcelo; y NARANJO Joselito. Contabilidad de Costos, Bancaria Y Gubernamental. Quito; Editorial Don Bosco, 2003.pag.11
- VÁSCONEZ, José. Contabilidad General Para El Siglo XXI, Segunda Edición. Ecuador, Editorial Voluntad, 2002.
- ZAPATA, Pedro. Contabilidad General. Sexta Edición. Colombia., Editorial McGraw-Hill Interamericana, 2008.

VIRTUAL

- CARRASCO, Disponible en pagina web:< <http://www.unmsm.edu.pe/ogp/ARCHIVOS/Glo>> (01 de enero del 2011 a las 20h00.).pag.5.
- ZAMBRANO, Disponible en pagina web:< <http://www.recursos.pag&.pe/org/ARCHIVOS/Glo>> (01 de enero del 2011 a las 15h00.)pag.5.
- LEFCOVICH, Disponible en pagina web:< http://www.monografias.com/trabajos14/matriz-control/matriz_control.shtml> (15 de abril del 2011 a las 09h00).pag.25.
- AGUILAR, Disponible en pagina web:< <http://members.fortunecity.com/norma16/NORMA.ECUATORIANA.DE.CONTABILIDAD.No.htm>> (28 de mayo del 2011 a las 15h00).pag.28
- BONILLA, Disponible en pagina web:< http://es.wikipedia.org/wiki/Principios_de_Contabilidad_Generalmente_Aceptados> (13 de junio del 2011 a las 18h00).

8. ANEXOS

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS CLIENTES DE LA FUNDACIÓN
ECUATORIANA DE DESARROLLO SUCURSAL LATACUNGA

Objetivo:

- ✓ Recopilar información en relación a los créditos que otorga la institución, con el fin de proponer alternativas que mejoren los procesos de control.

Instrucciones

- ✓ Lea detenidamente las siguientes preguntas y conteste con sinceridad.
- ✓ Marque con una X las preguntas que se presentan a continuación.

1. Como califica usted la atención que le brinda la Fundacion Ecuatoriana de Desarrollo?

- a) Excelente ☐
- b) Muy Bueno ☐
- c) Bueno ☐
- d) Malo ☐

2. Cuáles son los motivos que le han conllevado a solicitar un crédito?

- a) Necesidad ☐
- b) Enfermedad ☐
- c) Emprendimiento ☐

3. Está usted de acuerdo con todos los requisitos que le imponen para ser beneficiario de un crédito

- a) Si ☐
- b) No ☐

Por qué?.....

4. Con que frecuencia usted solicita un crédito

- a) Bimestral (2meses) ☐
- b) Trimestral(3 meses) ☐
- c) Semestral (6 meses) ☐
- d) Anual (1año) ☐

5. Usted es puntual en el pago de sus cuotas?

- a) Si ☐
- b) No ☐

6. El plazo establecido para en pago de sus cuotas, está acorde con su capacidad de pago ?

- a) Si ☐
- b) No ☐

7. Cree usted que la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo debe incrementar más alternativas de crédito ?

- a) Si ☐
- b) No ☐

Por qué?.....

8. Cuál es el monto de su ingreso mensual ?

- a) 100 a 150 ☐
- b) 150 a 200 ☐
- c) 200 a 250 ☐
- d) 250 en adelante. ☐

9. Entre los motivos que han impedido que cumpla a tiempo con sus pagos se encuentra:

- a) Calamidad doméstica ☐
- b) Desempleo ☐
- c) Crisis Económica ☐
- d) Otros ☐

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL GERENTE DE LA FUNDACIÓN
ECUATORIANA DE DESARROLLO SUCURSAL LATACUNGA.

Objetivo:

- ✓ Recopilar información en relación a los créditos que otorga la institución, con el fin de proponer alternativas que mejoren los procesos de control.

Instrucciones:

- ✓ Conteste con sinceridad las preguntas que se presentan a continuación.

- 1. Cree usted que los Procedimientos de control son importantes dentro de la Institución.**

.....
.....

- 2. La Fundación Ecuatoriana de Desarrollo cuenta con un mecanismo de Control Interno, explique.**

.....
.....

- 3. Existe capacitación sobre Procedimientos de Control Interno**

.....
.....

- 4. Usted cree que el Control Interno garantiza la eficiencia y eficacia en el cumplimiento de los objetivos.**

.....
.....

5. Quién es el responsable al momento de otorgar créditos.

.....
.....

6. Existen políticas sobre recuperación de cartera.

.....
.....

7. Existe un seguimiento a las cuentas vencidas.

.....
.....

**8. Se archivan en un lugar seguro todos los documentos y comprobantes
que dan seguimiento a la Recuperación de Cartera**

.....
.....

**9. Piensa usted que la Aplicación de Procedimientos de Control para el
Análisis de Cartera Vencida ayudara a evitar errores futuros.**

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

UNIVERSIDAD TÉCNICA DE COTOPAXI
UNIDAD ACADÉMICA DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
HUMANÍSTICAS
CARRERA: CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

ENTREVISTA DIRIGIDA AL ASESOR DE CRÉDITO DE LA FUNDACIÓN
ECUATORIANA DE DESARROLLO SUCURSAL LATACUNGA.

Objetivo:

- ✓ Recopilar información en relación a los créditos que otorga la institución, con el fin de proponer alternativas que mejoren los procesos de control.

Instrucciones:

- ✓ Conteste con sinceridad las preguntas que se presentan a continuación.

1. Porque motivo se otorgan créditos.

.....
.....

2. Que requisitos se solicitan al momento de otorgar créditos.

.....
.....

3. La aprobación de créditos, se realiza previa autorización de gerencia.

.....
.....

4. Los clientes cumplen con los plazos establecidos para el pago de cuotas.

.....
.....

5. Que procedimientos de control se utilizan para la recuperación de cartera

.....
.....

6. Cada qué tiempo se realiza el análisis de cartera.

.....
.....

7. Cree usted que sería factible la aplicación de Procedimientos de control para el análisis de cartera vencida.

.....
.....

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

FUNDACIÓN ECUATORIANA DE DESARROLLO SUCURSAL LATACUNGA

1. Políticas de Crédito

Crédito significa confianza, el crédito de la FED será canalizado a quien lo necesita como capital de trabajo y medio de progreso acompañado de asesoría y capacitación suficiente para su buen uso y manejo.

No hay crédito seguro, lo que creemos que no ha de pasar pasa, el mantener paso a paso la metodología es una garantía para la recuperación del crédito, sin embargo debemos estar advertidos que no hay créditos para desarrollar y poner en práctica la intuición y la concentración total en cada proceso, desde la promoción información verificación análisis entrega y seguimiento del crédito.

Para el otorgamiento del crédito debemos tomar en cuenta algunas recomendaciones.

Como montos, plazos y capacidad de pago del empresario de la microempresa.

a) Políticas Básicas

Entre las principales políticas que se aplican para la concesión del crédito en la FED, tenemos las siguientes:

- **Endeudamiento Total.-** Corresponde a la deuda directa de un cliente con FED, la cual incluye capital, interés devengado, interés vencido e interés de mora que son exigibles de pago a los clientes.
- **Oficial de Crédito.-** Se entenderá como Oficial de las funciones desempeñadas por quienes orientan a los clientes a realizar la gestión del crédito. En la FED se cuenta con 1 oficiales de crédito en la sucursal y los 2 funcionarios que como responsables de cada agencia hacen sus veces.

- **Prestamista.-** se refiere a la FED que da dinero a sus clientes en calidad de préstamo.
- **Prestatario.-** Se refiere a los clientes de la FED que reciben dinero en préstamo con la obligación de devolverlo.
- **Reestructuración.-** Es el acuerdo, convenio o contrato en virtud del cual se modifican las principales condiciones del crédito entre el cliente y la FED, ya sea estableciendo un monto diferente o un nuevo plan de pagos por el saldo de un crédito y se instrumenta a través de una nueva operación de crédito.
- **Riesgo de Crédito.-** Es la posibilidad de pérdida debido al incumplimiento del cliente en operaciones directas, indirectas o de derivados que conlleva el no pago, el pago parcial o la falta de oportunidad en el pago de las obligaciones pactadas.
- **Fecha máxima de pago.-** Fecha hasta la cual puede pagar sus obligaciones sin recargos.

b) Ámbito de Aplicación:

Los principios de la administración de las operaciones de crédito, establecen las pautas para la gestión de la cartera de crédito comercial de la FED el segmento se describe a continuación:

- **Créditos Comerciales.-** Se entiende por créditos comerciales, todos aquellos otorgados a sujetos de crédito, cuyo financiamiento esté dirigido a las diversas actividades productivas.

c) Clasificación de los clientes:

- **Clientes Antiguos.-** Son los clientes que al menos han cancelado una operación de crédito en la FED.
- **Clientes Activos de Crédito.-** Son los clientes que mantienen operaciones de crédito pendiente de pago.
- **Clientes Inactivos de Crédito.-** Son los clientes que han cancelado de manera completa sus operaciones de crédito.
- **Actividades que la FED no financia:** Las prohibidas por la ley. Las destinadas a la fabricación o comercialización de material bélico. Las que estén destinadas a financiar todo tipo de acto ilícito

d) Definición Características de Clientes

- Personas Naturales: Socios activos hombre o mujer
- Personas jurídicas: Agrupaciones reconocidas jurídicamente
- Edad Mínimo 21 años y máximo 70 años
- Nacionalidad: Ecuatoriano o Extranjero con residencia en el país de mínimo 1 año
- Actividades: Personas Naturales o Jurídicas dedicadas a actividades de Comercio, Producción o Servicio, Asalariado, ingresos por honorarios, rentas, jubilación
- Estabilidad laboral: Mínimo de un año
- Estabilidad domiciliaria: Calificación crediticia
- A y B de acuerdo a calificación del buró de crédito, no es necesario experiencia crediticia. No tener créditos vencidos como titular o garante en la FED.

- Respaldo patrimonial: Bienes inmuebles, muebles (vehículos, maquinaria, etc.)

e) Tipos de Garantías:

- **Quirografaria.-** Corresponde a la garantía constituida, con la sola firma del prestatario, aceptada por la cooperativa a partir de la experiencia y conocimiento del cliente.
- **Prendarias.-** Es aquella garantía real constituida sobre un bien mueble para asegurar el cumplimiento de una obligación por parte del deudor de la FED.

En caso de que éste no cumpliera, la FED tiene derecho a enajenar el bien y recuperar así los fondos que le había prestado.

- **Hipotecarias.-** Corresponde a la garantía real ofrecida por los clientes con relación a un bien inmueble por la que se concede a la FED la seguridad acerca del cumplimiento de una obligación mediante la constitución de una hipoteca que grave dicho bien inmueble, la cual será realizable si el deudor no cumple con sus obligaciones financieras.
- **Sobre inversiones.-** Es aquella garantía que se constituye a partir de las inversiones que mantiene el cliente en la FED, las cuales se autoliquidarán en el evento que el cliente no cumpla con sus obligaciones de crédito.

f) Las Novaciones: En la Fundación Ecuatoriana de Desarrollo, un cliente puede renovar sus créditos solicitando un monto adicional, cuando cumpla con el pago de por lo menos 50% del valor original del crédito.

Para el trámite será necesario que presente una nueva solicitud de crédito, actualice sus datos, presente la documentación de respaldo actualizada.

g) Condiciones del Crédito: Son todas las políticas y procedimientos que los distintos funcionarios de la FED deberán observar durante el proceso del crédito, con los siguientes propósitos:

- Proporcionar un producto de crédito competitivo para los clientes.
- Establecer controles y procedimientos que permitan mantener bajos niveles de cartera vencida y garantizar la producción sana de ingresos.
- Constituir las provisiones requeridas por la cartera en riesgo, a fin de mantener la solvencia de la FED.

En la actualidad los créditos tienen las siguientes condiciones:

- **Legalización del Crédito:** El oficial de crédito es quien tiene que informar al socio el resultado del proceso antes de su desembolso, esto para su respectiva aceptación o negación, bajo el siguiente esquema:
 1. Informar al socio de las condiciones en las que fue aprobado el préstamo y el detalle de los valores acreditados, y le entregará las copias de los documentos generados con el desembolso de la operación.
 2. Hacer firmar al cliente, garantes y cónyuges, los documentos legales de respaldo de la operación crediticia, el pagaré, la hoja de desembolso, y la tabla de amortización. En todos los créditos, comparecerán como deudores, el cliente y su cónyuge (si fuera aplicable).
 3. Ingresar al sistema la información complementaria referente a la actualización de fecha de desembolso, la fecha de pago y gastos administrativos y procede a la acreditación del monto del préstamo en la cuenta del cliente.

Los desembolsos se efectuarán únicamente cuando se cuente con toda la documentación de respaldo, garantías constituidas y las aprobaciones crediticias aplicables.

Al respecto no se admitirán excepciones. Los desembolsos se efectuarán luego de haber registrado la operación en la contabilidad de la Institución.

h) Seguimiento : Para hacerlo se requiere ubicar en el mapa a los clientes y hacer un cronograma de recorrido diario, ser eficaz en las visitas, acudir personalmente a la primera cuota que se atrasa, llamar a los garantes, mantener una presión constante al cliente sin romper su relación.

Un seguimiento puntual y oportuno mediante llamadas y visitas, evitara atrasos y mora en los pagos, esto se debe hacer a partir del primer retraso.

- **Cobranza:** Visitar al cliente desde el primer atraso para exigir el pago los días lunes. Apoyarse en el asistente para realizar llamadas y requerimientos. Solicitar el apoyo de otras filiales y del equipo de auditoría para controlar la mora.